



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Rapport ministériel sur le rendement 2013-2014



L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, C.P., c.r., députée
La ministre du Revenu national

Canada

Pour en savoir plus sur les droits d'auteur, consultez le site de l'ARC www.cra-arc.gc.ca/cpyrght-fra.html ¹

ISSN 2368-2426

Rv1-11/2014F-PDF

Table des matières

Avant propos	5
Message de la ministre	6
Avant-propos du président	8
Message du commissaire de l'Agence du revenu du Canada	10
Aperçu stratégique	13
Section 1 : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation	19
Profil de l'organisation	19
Contexte organisationnel	19
Dépenses réelles	24
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental	26
Tendances relatives aux dépenses de l'ARC	27
Budget des dépenses par crédit voté	29
Section 2 : Analyse des programmes par résultats stratégiques	31
Programme : Aide aux contribuables et aux entreprises	31
Services aux contribuables – Demandes de renseignements et produits d'information	32
Politiques, décisions et interprétations	34
Régimes enregistrés	36
Organismes de bienfaisance	36
Programme : Cotisations des déclarations et traitement des paiements	41
Traitement des déclarations et paiements des particuliers	42
Traitement des déclarations et paiements des entreprises	46
Programme : Observation	51
Secteur international et grandes entreprises	52
Petites et moyennes entreprises	56
Recherche scientifique et développement expérimental	62
Enquêtes criminelles	63
Divulgations volontaires	64
Programme : Recouvrements et observation en matière de déclaration	69
Comptes de fiducie – Observation	70
Non-déclarant/non-inscrit – Observation	72
Comptes clients – Programmes fiscaux et gouvernementaux	72
Programme : Appels	79
Impôt sur le revenu et taxe à la consommation – Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal	80
Appels à la ministre et appels devant le tribunal liés au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi	81
Plaintes liées au service	81
Allègement pour les contribuables	82
Programme : Programmes de prestations	87
Demandes de renseignements relatives aux prestations	88
Administration des programmes de prestations	88
Partenariats	90
Programme : Services internes	95
Gestion des ressources humaines	96
Section 3 : Renseignements supplémentaires	102
Gouvernance de l'Agence et Conseil de direction	103
Faits saillants des états financiers	110
États financiers	111
Tableaux de renseignements supplémentaires	111
Dépenses fiscales et évaluations	111
Normes de service	112
Section 4 : Coordonnées de l'organisation	122
Annexe : Définitions	124
Notes de fin de document	125

Avant propos

Le Rapport ministériel sur le rendement fait partie de la série des documents budgétaires. Ces documents appuient les lois de crédits, qui précisent les montants pouvant être dépensés par le gouvernement et à quelles fins générales. Les documents budgétaires comptent trois parties.

Partie 1 - Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales.

Partie 2 - Le Budget principal des dépenses décrit les ressources financières requises au prochain exercice pour chaque ministère, organisme et société d'État.

Partie 3 - Les plans de dépenses des ministères sont constitués de deux documents. Le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) est le plan de dépenses établi par chaque ministère et organisme qui reçoit des crédits parlementaires (à l'exception des sociétés d'État). Ce rapport présente des renseignements détaillés, pour une période de trois ans commençant à l'exercice indiqué dans le titre du rapport, sur les priorités, les résultats stratégiques, les programmes, les résultats attendus et les ressources connexes requises. Le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) dresse un bilan du rendement réel obtenu par chaque ministère et organisme au cours du plus récent exercice terminé, en fonction des plans, des priorités et des résultats attendus énoncés dans son propre RPP. Le RMR informe les parlementaires et la population canadienne des résultats obtenus par les organisations gouvernementales.

Le Budget supplémentaire des dépenses présente des renseignements sur les besoins en matière de dépenses qui n'étaient pas suffisamment définis pour être inclus dans le Budget principal des dépenses ou qui ont ultérieurement été précisés afin de tenir compte de l'évolution de programmes et de services en particulier.

Les renseignements financiers présentés dans le RMR proviennent directement des autorisations décrites dans le Budget principal des dépenses et des renseignements fournis dans le RPP sur les dépenses prévues. Ces renseignements financiers correspondent à ceux fournis dans les Comptes publics du Canada. Ceux-ci renferment l'État consolidé de la situation financière, l'État consolidé des résultats et du déficit accumulé, l'État consolidé de la variation de la dette nette et l'État consolidé des flux de trésorerie du gouvernement du Canada, de même que des renseignements détaillés des opérations financières ventilés

par portefeuille ministériel pour un exercice donné. Deux types de renseignements financiers présentés dans le RMR proviennent des Comptes publics du Canada : les autorisations budgétaires à la disposition d'une organisation pour l'exercice et les autorisations utilisées lors de cet exercice. Ces dernières autorisations correspondent aux dépenses réelles décrites dans le RMR.

La Politique sur la structure de la gestion, des ressources et des résultats du Conseil du Trésor favorise une plus grande concordance des renseignements sur le rendement présentés dans les RMR, les autres documents budgétaires et les Comptes publics du Canada. Pour les organisations qui dépendent de crédits parlementaires, la politique définit l'architecture d'alignement des programmes comme une structure par rapport à laquelle les renseignements financiers et non financiers sur le rendement sont fournis aux fins des documents budgétaires et des rapports au Parlement. Peu importe si l'organisation présente les renseignements dans le Budget principal des dépenses, le RPP, le RMR ou les Comptes publics du Canada, la même structure est utilisée.

Dans le but de mieux appuyer les décisions sur les crédits, un certain nombre de changements ont été apportés au RMR en 2013-2014. Le RMR présente maintenant les renseignements sur les finances, les ressources humaines et le rendement dans la section 2, au niveau le plus bas de l'architecture d'alignement des programmes, le cas échéant.

Le format et la terminologie du RMR ont également été modifiés afin de le rendre plus clair et cohérent et de mettre davantage l'accent sur les renseignements du budget des dépenses et des comptes publics. De plus, les renseignements ministériels concernant la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) ont été regroupés dans un nouveau tableau de renseignements supplémentaires qui sera affiché sur le site Web du ministère. Ce tableau comprend tous les éléments de la stratégie qui étaient auparavant fournis dans les RMR et les sites Web ministériels, y compris les rapports sur l'écologisation des opérations gouvernementales et les évaluations environnementales stratégiques. La section 3 du rapport fournira un lien vers le nouveau tableau dans le site Web du ministère. Enfin, les définitions des termes utilisés sont maintenant fournies en annexe.

Message de la ministre

L'Agence du revenu du Canada est une administration fiscale de calibre mondial qui soutient la croissance économique et la prospérité du Canada. Un régime fiscal et de prestations qui fonctionne bien est le pilier d'une société dynamique, prospère et démocratique.

Alors que le Canada sort de la crise économique mondiale, le gouvernement continue de mettre l'accent sur les emplois et la croissance. L'Agence du revenu du Canada (ARC) joue un rôle important de soutien aux petites entreprises, car elles sont le moteur de la création d'emplois. Le crédit pour l'embauche visant les petites entreprises a été prolongé et élargi et aidera quelque 560 000 d'entre elles à réinvestir dans leurs opérations. De plus, le plafond de l'exonération cumulative des gains en capital a été augmenté afin d'encourager l'investissement dans les petites entreprises et de faciliter le transfert des entreprises familiales d'une génération à l'autre. Ces mesures d'allègement fiscal aideront les petites entreprises à effectuer leur planification et à établir la main-d'œuvre spécialisée dont le Canada a besoin pour être concurrentiel.

L'ARC fait sa part pour assurer que les investissements dans les petites entreprises contribuent à la croissance et que celles-ci ne croulent pas sous la paperasse. Comme contribution importante de l'ARC au Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif du gouvernement, notons l'élargissement de ses services en ligne, qui facilite l'observation fiscale par les petites entreprises et leurs représentants fiscaux. Par exemple, les entreprises canadiennes peuvent désormais choisir de recevoir par voie électronique leurs avis de cotisation et de nouvelle cotisation et les lettres qui se rapportent à leurs comptes d'affaires et de TPS/TVH. Les taux de production en ligne des particuliers ont également atteint des sommets historiques en 2013-2014, alors que plus de Canadiens ont opté pour la commodité de la production en ligne sécurisée.

Pour que le public ait confiance dans l'équité du régime fiscal canadien, il faut que tous paient leur juste part d'impôts. C'est pourquoi le gouvernement lutte contre l'évasion fiscale et le recours aux paradis fiscaux, qui sapent le régime fiscal et imposent un fardeau injuste aux Canadiens respectueux des lois. Le Programme de la planification fiscale abusive de l'ARC lutte contre les stratagèmes abusifs conçus pour éviter de déclarer ou de payer l'impôt sur le revenu. En janvier 2014, j'ai annoncé le nouveau Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger, dans le cadre duquel l'ARC peut récompenser financièrement les dénonciateurs qui fournissent des preuves de cas importants d'inobservation fiscale internationale qui mènent au recouvrement de l'impôt dû. Au 31 mars 2014, l'ARC avait reçu 63 dénonciations écrites, ce qui indique que ce programme, ainsi que d'autres mesures prises récemment pour lutter contre l'évasion fiscale internationale, contribue à garantir des conditions équitables pour tous les Canadiens lorsqu'il est question des lois fiscales du Canada.

Le régime fiscal peut être complexe, surtout pour les petites et moyennes entreprises qui peuvent avoir besoin d'aide pour comprendre leurs obligations et payer leurs impôts dus. D'après les dossiers de l'ARC, chaque année,



« Le soutien aux petites entreprises est l'un des principaux facteurs de motivation du Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif du gouvernement, auquel l'ARC apporte une contribution très importante. »

— Kerry-Lynne D. Findlay

près du tiers des déclarations de revenus de ces petites entreprises contiennent des erreurs. Le gouvernement du Canada réagit à ce constat en instaurant plusieurs mesures destinées à faciliter l'observation et à venir en aide aux entreprises. Par exemple, l'ARC a commencé l'essai pilote de l'Initiative relative aux agents de liaison. Par le truchement de ce programme, l'ARC vient en aide aux contribuables à des moments clés du cycle de vie des entreprises, tels que le démarrage d'une entreprise, l'embauche de personnel et la prise de décisions d'investissement importantes. L'Initiative relative aux agents de liaison aidera les entreprises à éviter des erreurs qui pourraient finir par être coûteuses en temps et argent.

Même si plus de Canadiens que jamais travaillent et que l'économie est de nouveau en croissance, le gouvernement est résolu à faire en sorte que les familles et les collectivités canadiennes restent sûres et fortes. En 2013-2014, il a instauré plusieurs crédits d'impôt et exonérations fiscales dans le but de leur venir en aide. Par exemple, il existe maintenant de nouveaux crédits et de nouvelles exonérations à l'intention des Canadiens qui ont besoin de divers services et appareils thérapeutiques, ainsi qu'un crédit d'impôt pour frais d'adoption qui rendra les adoptions plus abordables. De plus, à compter de l'année d'imposition 2014, l'ARC administrera un nouveau crédit d'impôt pour volontaires participant à des activités de recherche et de sauvetage afin de reconnaître le rôle important de ces volontaires lors d'activités terrestres, aériennes et maritimes.

Je suis fière des réalisations de l'ARC en 2013-2014 et je continue d'être impressionnée par le dévouement de ses employés envers l'intégrité et le service, ainsi que par leurs contributions à la croissance et à la prospérité du Canada.

original signé

L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, C.P., c.r., députée
Ministre du Revenu national

Avant-propos du président

À titre de président du Conseil de direction, je suis satisfait des résultats de l'Agence du revenu du Canada pour la dernière année. Je crois que le Conseil a rempli ses responsabilités de surveillance en travaillant avec les membres du Conseil, le commissaire et son équipe de gestion ainsi que les employés de l'ARC.

En remplissant ses responsabilités, le Conseil a aussi aidé l'ARC à réaliser les objectifs stratégiques prévus, avec l'objectif global d'apporter des améliorations continues au service offert aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations canadiens.

L'amélioration continue du service offert aux Canadiens demeure une priorité élevée pour le Conseil et l'ARC. Il s'agit de l'un des piliers de notre feuille de route pour l'intégrité et la sécurité, le service et l'observation, laquelle a été approuvée par le Conseil en décembre 2013. Le Conseil participe pleinement à la mise en place d'un accent accru par l'ARC sur l'intégrité et la sécurité, et à son engagement à offrir des services aux contribuables afin qu'ils respectent leurs obligations fiscales.

En 2013-2014, l'ARC a poursuivi la transformation en ce qui concerne les efforts de rétablissement de l'équilibre fiscal global du gouvernement. Le Conseil est satisfait des progrès de la transformation jusqu'à présent et continue d'encourager l'ARC à se concentrer sur la réduction de la paperasse à l'interne ainsi qu'à l'égard des Canadiens, particulièrement pour les petites et moyennes entreprises lorsqu'elles traitent avec l'ARC. À cette fin, le Conseil demeure engagé à travailler auprès du commissaire et du personnel afin de toujours trouver des façons de simplifier les processus tout en présentant de nouveaux services électroniques aux contribuables canadiens.



« Le Conseil soutient les objectifs stratégiques de l'ARC, l'objectif global étant d'apporter des améliorations continues au service offert aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations canadiens. »

— Richard (Rick) Thorpe

En juin 2013, le Conseil a accueilli le greffier du Conseil privé à sa réunion de planification stratégique, où il a communiqué au Conseil l'Objectif 2020 du gouvernement, à savoir un processus visant à renouveler la fonction publique du Canada. Le commissaire de l'ARC a également fait participer le Conseil aux plans, à la mobilisation des employés et aux consultations de l'ARC liés à l'Objectif 2020. Le Conseil s'engage à travailler avec le commissaire sur cette initiative prometteuse.

Je tiens à remercier M^{me} Susan J. McArthur, dont le mandat à titre de présidente du Conseil s'est terminé le 3 août 2013, ainsi que ma collègue, M^{me} Fauzia Lalani, qui a agi à titre de présidente intérimaire jusqu'au 3 octobre 2013, pour leur service offert aux Canadiens. Je les remercie aussi de leur aide et de m'avoir fourni une orientation, ainsi qu'aux administrateurs du Conseil, pour voir à ce que l'ARC dispose d'un cadre stratégique solide et se concentre sur la prestation de services que les Canadiens méritent.

Au nom du Conseil de direction de l'ARC, je suis heureux de recommander ce rapport à la ministre du Revenu national, l'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, en vue de son dépôt au Parlement.

original signé

Richard (Rick) Thorpe, CPA, CMA, FCMA
président,
Conseil de direction

Message du commissaire de l'Agence du revenu du Canada

L'année a été enrichissante en tant que commissaire de l'Agence du revenu du Canada. Je suis fier des pas importants que nous avons franchis pour faire avancer nos priorités organisationnelles : le service, l'observation et l'intégrité et la sécurité.

La façon dont l'Agence du revenu du Canada (ARC) sert les Canadiens évolue. En ajoutant chaque année un plus grand nombre d'options en ligne, nous avons amélioré le service aux contribuables et augmenté l'efficacité de l'administration fiscale. Ce virage vers les services électroniques nous a permis de suivre le rythme des besoins changeants des contribuables et de témoigner de notre soutien à l'égard des priorités du gouvernement telles que la réduction de la paperasse. L'utilisation que font les contribuables de nos services en ligne prouve que nous sommes sur la bonne voie. En 2013-2014, 80 % des Canadiens ont produit leur déclaration de revenus des particuliers par voie électronique, notre site Web a reçu plus de 125 millions de visites et les agents de nos centres d'appels et nos services automatisés ont répondu à plus de 22 millions d'appels.

Fait important, en 2013-2014, plus de 92 % des contribuables particuliers ont produit leur déclaration de revenus à temps sans intervention de l'ARC. Cela démontre à quel point le service et l'observation vont de pair. En améliorant nos voies de service de façon à fournir aux Canadiens les renseignements et les outils dont ils ont besoin pour respecter leurs obligations fiscales, nous contribuons à éliminer les obstacles à l'observation volontaire.

L'ARC cherche continuellement des façons de faciliter l'observation et de prévenir l'inobservation. À cette fin, notre ministre a annoncé trois nouveaux programmes pour les petites et moyennes entreprises destinés à mieux protéger l'intégrité du régime fiscal et réduire la paperasse. Ces programmes visent à offrir du soutien le plus tôt possible aux entrepreneurs canadiens afin de les aider à comprendre les renseignements dont ils ont besoin pour respecter leurs obligations fiscales, à y accéder plus facilement et ainsi qu'à collaborer plus étroitement avec les représentants fiscaux. Notre but est d'offrir une assistance à des points clés du cycle de vie des petites entreprises pour les aider à éviter les erreurs coûteuses qui nécessitent beaucoup de temps à résoudre et, en fin de compte, pour réduire la nécessité de mener des vérifications.

Pour prévenir l'inobservation, nous adoptons une position ferme contre l'évasion fiscale internationale et l'évitement fiscal abusif, mettant en œuvre plusieurs mesures annoncées dans le Plan d'action économique



« Le régime fiscal du Canada ne peut fonctionner efficacement que si l'ARC maintient la confiance que le public accorde à l'équité et à l'intégrité de nos processus. »

— Andrew Treusch

de 2013. Cela comprend le Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger, de nouvelles exigences de déclaration pour les téléversements internationaux, un processus simplifié pour l'obtention de renseignements de tiers et des exigences de déclaration accrues pour les contribuables ayant un revenu ou des biens étrangers. En 2013-2014, nous avons aussi continué d'augmenter le nombre de vérificateurs qui travaillent aux dossiers internationaux afin de nous assurer que nous possédons les capacités nécessaires sur le terrain pour accomplir le travail.

Le régime fiscal du Canada ne peut fonctionner efficacement que si l'ARC maintient la confiance que le public accorde à l'équité et à l'intégrité de nos processus. En 2013-2014, nous avons continué de miser sur notre culture existante d'intégrité et de solides pratiques opérationnelles, en prenant plusieurs mesures pour renforcer la sécurité et maintenir la confiance du public dans le régime fiscal. Notamment, nous avons protégé les données des contribuables et empêché les accès inappropriés en séparant physiquement les fonctions de vérification et de sélection pour qu'elles soient indépendantes et objectives, ainsi qu'en mettant en place un nouveau niveau d'enquête de sécurité pour les titulaires de postes qui nécessitent un niveau supérieur de confiance du public.

Je désire remercier chaleureusement tous les employés de l'organisation, puisqu'ils jouent un rôle essentiel dans le maintien de l'intégrité de l'ARC tout en faisant progresser le service et l'observation. Nos employés ont fait preuve de compétences solides et d'une grande capacité d'adaptation au cours d'une période de transition rapide. Forte de leur aide et de leur dévouement, l'ARC est bien placée pour servir les Canadiens au cours des années à venir.

original signé

Andrew Treusch

Commissaire de l'Agence du revenu du Canada



31 M

On touche la vie
d'environ 31 millions
de particuliers et de
contribuables constitués
en société

Aperçu stratégique

L'Agence du revenu du Canada (ARC) est l'administratrice des impôts et des prestations pour le gouvernement du Canada. Nos activités donnent au gouvernement les recettes dont il a besoin pour offrir les services essentiels aux Canadiens qui jettent les bases d'une prospérité économique continue et de la croissance future. En outre, nous travaillons en partenariat avec d'autres ordres de gouvernement, comme les provinces et les territoires, afin de percevoir des recettes et d'exécuter des programmes de prestations en leur nom. L'an dernier, nous avons traité plus de 451 milliards de dollars en paiements, en impôts et en droits, et nous avons versé près de 22 milliards de dollars en paiements de prestations et de crédits. Notre travail touche la vie d'environ 31 millions de particuliers et de contribuables constitués en société. Le fondement de notre administration repose sur trois piliers durables : le **service**, l'**observation** et l'**intégrité**.

Organisation

L'ARC emploie un effectif de plus de 40 000 employés et maintient une présence physique dans l'ensemble des principaux centres et des principales régions du pays. Bien que nos employés travaillent à partir d'une douzaine de bureaux d'un océan à l'autre et exécutent une gamme

variée de tâches, ils ont tous un but commun : offrir un service et une valeur hors pair aux Canadiens et à nos clients gouvernementaux. À l'ARC, nous sommes résolus à assurer une administration des impôts et des prestations de calibre mondial qui est efficiente, efficace et fiable.

Objectif 2020 à l'ARC

En juin 2013, le greffier du Conseil privé a lancé Objectif 2020 en invitant les fonctionnaires à prendre part à un dialogue pangouvernemental sur sa vision future de la fonction publique au Canada. Il s'agit d'une vision d'une fonction publique où un effectif très performant tire parti des nouvelles technologies pour mobiliser les citoyens et les partenaires et atteint les meilleurs résultats possible à l'aide de méthodes de travail efficaces, interreliées et adaptables.

Pour donner suite au défi d'Objectif 2020 du greffier, l'ARC a lancé l'exercice de mobilisation des employés le plus fructueux de l'histoire de l'organisation. La réaction du personnel et de la direction a été remarquable : des dizaines de milliers d'employés de l'ARC ont participé aux séances de discussion ouverte, aux réunions d'équipe et aux événements spéciaux qui ont eu lieu dans l'ensemble du pays. Des milliers d'autres ont pris part, dans les médias sociaux, à un dialogue sur Objectif 2020 engagé à l'échelle de l'ARC et du gouvernement.

Le résultat a été la détermination de neuf priorités et l'élaboration d'un plan d'action complet destiné à orienter l'ARC vers la vision d'Objectif 2020 du greffier.

En plus de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et de la *Loi sur la taxe d'accise*, nous appliquons les dispositions législatives relatives au Régime de pensions du Canada et au programme d'assurance-emploi. Nous sommes en outre responsables d'exécuter les dispositions législatives régissant les organismes de bienfaisance, de percevoir les taxes et les droits sur le tabac, de nous assurer que les régimes de pension se conforment aux règlements régissant leur administration et de recouvrer de nombreuses créances non fiscales pour le gouvernement fédéral.

Résultats, technologie et convergence

Nos stratégies sont axées sur des résultats comme s'assurer que les particuliers et les entreprises trouvent qu'il est simple et rapide d'observer les lois fiscales, et la plupart des Canadiens peuvent gérer leur situation fiscale en ligne, au moment et de la façon qui leur conviennent. Notre approche stratégique est aussi propulsée par de rapides avancées en matière de technologie de l'information et d'analyse des données. Nous élargissons continuellement les services électroniques que nous offrons et nous avons recours à des analyses avancées pour prévoir avec plus d'exactitude le comportement des contribuables et le risque d'inobservation. Nous avons maintenant recours à des approches ciblées et fondées sur les risques qui sont plus rentables et qui, de façon proactive, soutiennent et influencent le comportement en matière d'observation des contribuables à faible risque. Cela vient réduire la nécessité d'interventions de vérification et de recouvrement coûteuses.

Au fur et à mesure que nous utilisons des technologies et des analyses plus sophistiquées, de nouvelles approches d'observation proactives sont réalisables. Les activités de service et les activités d'observation fonctionnent maintenant souvent de façon conjointe pour rendre l'exécution de nos programmes plus efficace. Par exemple, notre Initiative relative aux agents de liaison soutient les résultats de l'observation tout en aidant les entreprises à respecter leurs obligations fiscales. De même, les nouveaux services numériques soutiennent les

résultats de l'observation en permettant le libre-service et en réduisant le fardeau lié à l'observation.

Service, observation, intégrité et sécurité

Notre régime fiscal fonctionne parce que les Canadiens ont accordé leur confiance à l'équité du régime fiscal canadien et à l'intégrité de notre administration et de nos employés. Nous gagnons cette confiance en protégeant vigoureusement la confidentialité des renseignements qui nous sont confiés, en offrant un accès à des recours équitables et impartiaux, en prenant des mesures contre les contrevenants et en agissant avec intégrité dans nos interactions avec les contribuables, les bénéficiaires de prestations et leurs représentants.

Service

Parmi nos priorités en matière de service de base, nous aidons les contribuables à comprendre et à respecter leurs obligations fiscales. Cela signifie que nous facilitons l'accès à des renseignements clairs et exacts, offrons des services en temps opportun et allégeons le fardeau lié à l'observation dans la mesure du possible en réduisant la paperasse. Cela signifie que nous offrons une aide ciblée aux contribuables qui peuvent avoir besoin d'un coup de main, tels que les Néo-Canadiens, les petites entreprises, les étudiants et les aînés. Cela signifie aussi que nous élargissons les services numériques que nous offrons de façon à donner aux contribuables et aux représentants plus d'occasions d'accéder à nos services et à nos renseignements.

51

LE SAVIEZ-VOUS?

L'ARC a 51 bureaux des services fiscaux et centres fiscaux au service des Canadiens dans toutes les régions du pays

Nous avons amélioré le service des façons suivantes :

- Nous avons amélioré nos portails en ligne sécurisés, tels que notre nouvelle page de renvoi sur les vérifications, à l'intention des contribuables, des bénéficiaires de prestations et de leurs représentants.
- Nous avons offert de nouveaux services numériques novateurs, comme les services de documents électroniques élargis, et développé des applications de l'ARC conçues pour les appareils mobiles.



- Nous avons offert une aide sur mesure aux personnes qui en ont besoin lorsqu'elles en ont besoin, comme les nouveaux déclarants, le Néo-Canadiens, les aînés, les demandeurs du crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental ainsi que les propriétaires de petite entreprise.
- Nous avons collaboré en partenariat avec d'autres organismes en vue de fournir les services nécessaires. Par exemple, nous avons collaboré avec les organismes communautaires afin d'exécuter le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt et exploré des occasions d'établir de nouveaux partenariats avec les préparateurs de déclarations de revenus et les développeurs de logiciels.
- Nous avons réduit la paperasse des entreprises pour qu'elles puissent continuer leur tâche consistant à créer des emplois et à faire croître l'économie.

Observation

La prestation d'un service excellent n'est qu'un des moyens importants de maintenir de hauts niveaux d'observation volontaire. Lorsqu'ils sont aidés et soutenus, la plupart des Canadiens respectent leurs obligations fiscales. Toutefois, il y aura toujours des personnes qui essaieront d'éluder leurs responsabilités. Notre stratégie d'observation est simple. Nous renforçons notre soutien aux personnes qui ont besoin d'aide pour observer la loi et nous rendons l'inobservation plus risquée et plus difficile pour les personnes qui choisissent de ne pas se conformer à la loi.

Nos recherches nous indiquent que, chez certains contribuables, l'observation est déterminée par le risque perçu de se faire prendre. Nos mesures d'exécution rigoureuses servent de moyen de dissuasion efficace

auprès de nombreux contribuables qui seraient autrement tentés de frauder le fisc.

Nous avons amélioré l'observation des façons suivantes :

- Nous avons créé des équipes de vérification aux points de vente comprenant des spécialistes de la vérification du commerce électronique chargés de s'attaquer à l'utilisation de logiciels qui suppriment les ventes.
- Nous avons appuyé davantage l'observation chez les petites entreprises à l'aide de notre Initiative relative aux agents de liaison, qui permet de fournir des renseignements et d'offrir un soutien en personne à des moments clés à mesure que les entreprises croissent.
- Nous avons eu recours à de nouvelles activités d'observation proactive comme des campagnes de lettres et d'appels téléphoniques pour joindre un grand nombre de contribuables et exercer une influence positive sur leur comportement en matière d'observation.
- Nous avons diffusé des renseignements avant jugement sur des mesures d'enquête criminelle comme des fouilles, des saisies ou le dépôt d'accusations criminelles. Ces renseignements contribuent à protéger les Canadiens contre les stratagèmes de fraude.
- Nous avons travaillé de façon plus collaborative avec les préparateurs de déclarations de revenus en vue de cerner les questions préoccupantes et de prévenir les erreurs de déclaration courantes. En février 2014, nous avons annoncé la mise en place du Programme d'inscription des préparateurs de déclarations de revenus.
- Nous avons mis en œuvre des initiatives relatives aux renseignements d'entreprise et à l'assurance de la qualité dans nos programmes de vérification et d'examen pour l'impôt et la TPS/TVH. Cela nous permet d'assurer la qualité de nos vérifications et apporte une plus grande rigueur à nos processus de sélection de la charge de travail de vérification.



- Nous avons soutenu des mesures novatrices, telles que le nouveau programme de récompense pour les particuliers qui fournissent des renseignements sur des cas importants d'inobservation fiscale internationale.

Intégrité et sécurité

L'intégrité est la pierre d'assise de notre approche concernant l'administration des impôts et des prestations, et nous sommes profondément résolu à protéger la confiance que les Canadiens nous ont accordée. Nous reconnaissons que nos décisions et la conduite de nos employés ont une incidence sur la vie des Canadiens et la perception qu'ils ont du régime fiscal. Le maintien de normes de conduite éthiques élevées représente un devoir fondamental de tous les membres de notre organisation. Notre Cadre d'intégrité comprend un système rigoureux de freins et de contrepoids visant à faire en sorte que les employés se conforment à ces normes élevées.

Nous soutenons nos employés en faisant la promotion de l'intégrité et de la sécurité dans tous les aspects de nos activités et à tous les niveaux de l'organisation, des cadres au personnel de première ligne. Notre Code de déontologie et de conduite et notre Politique sur les conflits d'intérêts comprennent des règles et des normes de comportement claires que tous les employés doivent accepter et respecter à titre de condition d'emploi. L'inconduite est traitée de façon appropriée. Nous avons établi des mécanismes internes solides pour déceler les atteintes à l'intégrité et à la sécurité et pour prendre des mesures disciplinaires à leur égard.

Nous avons renforcé l'intégrité et la sécurité des façons suivantes :

- Nous avons fait avancer plusieurs projets pluriannuels permettant d'améliorer notre sécurité de la TI, dans le but de mieux protéger les données des contribuables et de prévenir les accès inappropriés.
- Nous avons mis en œuvre un plan d'action relatif à Objectif 2020 qui comprenait l'ajout de clauses sur les valeurs et l'éthique précises aux ententes de rendement des cadres pour 2014-2015, donnant ainsi le ton au sommet de notre organisation.
- Nous avons instauré une enquête de sécurité améliorée sur les titulaires ou les demandeurs de postes nécessitant un degré élevé de confiance du public.
- Nous avons créé le poste de chef de la protection des renseignements personnels afin de surveiller et d'encadrer la gestion et la protection des renseignements confidentiels, personnels et financiers à l'ARC.
- Nous avons agi de façon rapide et décisive pour faire arrêter temporairement tous les services électroniques de l'ARC pour protéger les Canadiens contre le risque de sécurité de la faille Heartbleed.

Nos orientations futures

Nous sommes fiers d'offrir un service et une valeur hors pair aux Canadiens et au gouvernement. Notre avenir est celui où :

- l'observation des lois fiscales est largement reconnue comme du civisme;
- le respect des obligations est le plus simple et le plus convenable possible;
- la plupart des Canadiens gèrent leur situation fiscale en ligne, au moment et de la façon qui leur conviennent;
- le personnel est hautement qualifié et possède les ressources nécessaires pour résoudre la plupart des problèmes et des questions des contribuables en temps réel;
- une analyse sophistiquée guide nos stratégies de prestation de services et contribue à déceler les cas d'inobservation et à prendre des mesures à leur égard avec efficacité et efficacité.

Nous savons que notre travail est essentiel au bien-être social et économique des Canadiens. Nos employés sont fiers de travailler pour une organisation qui fournit des services de qualité et qui protège l'équité et la sécurité du régime fiscal canadien. Dans la suite des choses, nous continuerons d'accroître l'efficacité et l'efficacité de l'exécution de nos programmes en améliorant les services et en mettant en œuvre de nouvelles initiatives d'observation. L'ARC cherchera toujours à offrir aux Canadiens une administration des impôts et des prestations de calibre mondial qui est efficace, efficace et fiable.



451 G\$

Nous avons traité plus de
451 milliards de dollars en paiements

Section 1 : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation

Profil de l'organisation

Ministre :

L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, C.P., c.r., députée

Premier dirigeant :

Andrew Treusch

Portefeuille ministériel :

Revenu national

Instruments habilitants : *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*

Année de création : 1999

Contexte organisationnel

Raison d'être

L'Agence du revenu du Canada (ARC) exécute les programmes d'impôts, de taxes et de prestations, et d'autres programmes connexes, et assure le respect des lois fiscales pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada. Nos activités fournissent au gouvernement les recettes nécessaires pour assurer la prestation de services essentiels aux Canadiens, qui jettent les bases d'une prospérité économique continue et d'une croissance future. Nous traitons des centaines de milliards de dollars en taxes et impôts tous les ans et nous émettons des milliards de dollars en paiements de prestations et de crédits.

Notre mandat consiste à nous assurer que les Canadiens :

- paient la part d'impôts et de taxes dont ils sont redevables;
- reçoivent les versements auxquels ils ont droit;
- obtiennent un examen impartial et adéquat des décisions qu'ils choisissent de contester.

Responsabilités

L'ARC a un vaste éventail de responsabilités. En plus de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et de la *Loi sur la taxe d'accise*, nous appliquons des mesures législatives se rapportant au

Régime de pensions du Canada, au programme de l'assurance-emploi et au bois d'œuvre. Nous sommes responsables de l'application des lois régissant les organismes de bienfaisance, la perception des taxes et des droits sur le tabac, l'administration des régimes enregistrés et la perception des dettes non fiscales pour le gouvernement fédéral.

Servir les contribuables : L'ARC fournit aux contribuables les renseignements exacts et opportuns dont ils ont besoin pour se conformer aux lois fiscales du Canada par l'intermédiaire de notre site, de nos centres d'appels, de nos publications techniques et de nos services d'interprétations techniques et de décisions. Nous réglementons les organismes de bienfaisance et surveillons les régimes de revenu différé et d'épargne pour nous assurer qu'ils répondent aux exigences législatives. Nous traitons les déclarations de revenus et les paiements pour les particuliers et les entreprises aussi rapidement et précisément que possible, ce qui donne aux contribuables une certitude précoce pour les aider à gérer leurs affaires fiscales avec confiance.

Promouvoir et exécuter l'observation fiscale : L'ARC reconnaît, traite et dissuade l'inobservation des lois fiscales du Canada en favorisant et en assurant l'observation. Nous faisons la promotion de l'observation par l'intermédiaire d'activités de sensibilisation et d'une aide ciblée aux contribuables, et en éduquant les contribuables à propos de leurs responsabilités en matière de déclaration. Nous entreprenons des examens nationaux et internationaux, des vérifications ainsi que des enquêtes criminelles. Nous contribuons à voir à ce que les dettes fiscales soient réglées rapidement et assurons l'observation des lois concernant l'enregistrement, la production, les retenues à la source et le paiement des créances.

Faciliter les recours : L'ARC offre un processus de recours équitable et impartial pour régler les différends et les demandes d'allègement qui découlent de ses décisions. Si les contribuables ne sont pas satisfaits du résultat de ce processus, ils peuvent interjeter appel devant les tribunaux.

Administration des prestations: L'ARC administre une variété de programmes de prestations continus et de paiements uniques pour les provinces, les territoires et le gouvernement fédéral, comme la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée et la

prestation universelle pour la garde d'enfants. Nous nous assurons que le bon paiement de prestations est versé au bon particulier au bon moment, et nous donnons aux bénéficiaires des renseignements accessibles et des réponses opportunes à leurs demandes de renseignements.

Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes

Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

- Programme : Aide aux contribuables et aux entreprises
 - Sous-programme : Services aux contribuables – Demandes de renseignements et produits d'information
 - Sous-programme : Politique, décisions et interprétation
 - Sous-programme : Régimes enregistrés
 - Sous-programme : Organismes de bienfaisance
 - Sous-programme : Organismes de bienfaisance – Sécurité publique et antiterrorisme
- Programme : Cotisations des déclarations et traitement des paiements
 - Sous-programme : Traitement des déclarations et paiements des particuliers
 - Sous-programme : Traitement des déclarations et paiements des entreprises
- Programme : Observation en matière de déclaration
 - Sous-programme : Secteur international et grandes entreprises
 - Sous-programme : Petites et moyennes entreprises
 - Sous-programme : Programme des enquêtes criminelles
 - Sous-programme : Recherche scientifique et développement expérimental
 - Sous-programme : Programme des divulgations volontaires
- Programme : Recouvrement et observation en matière de production des déclarations
 - Sous-programme : Comptes de fiducie – Observation
 - Sous-programme : Non-déclarant – Observation
 - Sous-programme : Comptes clients – Programmes fiscaux et gouvernementaux
- Programme : Appels

- Sous-programme : Impôt sur le revenu et taxe à la consommation – Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal
- Sous-programme : Appels au ministre et appels devant le tribunal relatifs au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi
- Sous-programme : Plaintes liées au service
- Sous-programme : Allègement pour les contribuables

Résultat stratégique : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit

- Programme : Programmes de prestations
 - Sous-programme : Demandes de renseignements relatives aux prestations
 - Sous-programme : Administration des programmes de prestations
 - Sous-programme : Versements d'allocations spéciales pour enfants

Services internes

Priorités organisationnelles

Priorité	Type	Résultats stratégiques
Réduction de la paperasse	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit

Sommaire des progrès

Nous avons tenu des consultations avec les petites entreprises en novembre 2012 afin d'aider à classer en ordre de priorité nos mesures de réduction de la paperasse et d'autres consultations auront lieu à l'automne 2014. Nos premières consultations ont permis de mettre en œuvre plusieurs mesures importantes de réduction de la paperasse, par exemple :

- Nous avons lancé le service des demandes de renseignements en ligne de Mon dossier d'entreprise, qui permet aux entreprises ou à leurs représentants d'envoyer des questions fiscales concernant leurs comptes à l'ARC et de recevoir des réponses en ligne et par écrit.
- Nous avons mis en œuvre l'ID d'agent pour le service des demandes de renseignements téléphoniques des entreprises de l'ARC. Les agents fournissent un numéro d'identification aux propriétaires d'entreprise lorsqu'ils répondent à un appel, ce qui offre une meilleure responsabilisation et une expérience plus constante pour les appelants. Cela fait en sorte qu'il est plus facile pour les propriétaires d'entreprise de donner de la rétroaction sur les services de l'ARC.
- Nous avons restructuré la page Web de la vérification de l'ARC pour la rendre plus conviviale. Nous avons également élaboré une série de vidéos sur la vérification qui contiennent des renseignements à propos de notre processus de vérification et nous les avons liées à la page de renvoi de la vérification pour qu'elles soient faciles à trouver.
- Nous avons créé une nouvelle page Web sur le plan d'action de réduction de la paperasse pour communiquer aux entreprises des renseignements à jour sur les initiatives de réduction de la paperasse.

Priorité	Type	Résultats stratégiques
Services	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit

Sommaire des progrès

La vaste majorité des Canadiens déclarent volontairement leurs revenus adéquatement, car nous offrons des services de qualité qui font en sorte qu'il est plus facile de respecter leurs obligations fiscales. Résultats des principaux services :

- Nous avons traité 451 milliards de dollars en paiements et avons émis 22 milliards de dollars au titre des paiements de prestations et de crédits.
- Plus de 90 % des contribuables particuliers ont produit leur déclaration de revenus à temps sans intervention de l'ARC.
- 80 % des déclarations de revenus des particuliers T1 ont été produites par voie électronique lors de la période de production de 2014.
- 83 % des déclarations de revenus des entreprises T2 ont été produites par voie électronique pour 2013-2014.
- 70 % des déclarations de la TPS/TVH produites par des entreprises l'ont été par voie électronique pour 2013-2014.
- 71 % des paiements ont été reçus par voie électronique (y compris des paiements effectués dans des institutions financières) pour 2013-2014.
- Nous avons répondu à 16,9 millions d'appels sur les taxes et impôts et à 5,6 millions d'appels sur les prestations par l'intermédiaire d'agents et de services automatisés.
- Nous avons effectué plus de 120 millions de versements à près de 12 millions de bénéficiaires de prestations.
- Les versements de prestations et de crédits effectués par dépôt direct sont passés à 65 %, ce qui nous rapproche de l'engagement du gouvernement du Canada d'éliminer progressivement les chèques du gouvernement fédéral d'ici avril 2016.

Priorité	Type	Résultats stratégiques
Observation fiscale à l'étranger	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Priorité	Type	Résultats stratégiques
Sommaire des progrès		
<p>En mai 2013, le gouvernement fédéral a annoncé de nouvelles mesures pour aider l'ARC à assurer l'observation fiscale à l'étranger et à lutter contre la fraude fiscale internationale et l'évitement fiscal abusif. Sur cinq ans, l'ARC investira 30 millions de dollars pour mettre en œuvre des mesures annoncées dans le Plan d'action économique du gouvernement pour 2013. En 2013-2014 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ARC a créé la Division de l'observation à l'étranger afin de fournir une approche axée sur la mise en œuvre des mesures du Plan d'action économique de 2013 ciblant l'inobservation à l'étranger et de mener des activités de programme connexes, y compris la création d'équipes spécialisées sur l'observation à l'étranger dans trois régions du Canada. • L'ARC a commencé à appliquer les modifications législatives annoncées dans le Plan d'action économique de 2013 qui prolongent la période de nouvelle cotisation pour les contribuables qui omettent de déclarer des revenus d'un bien étranger déterminé dans leur déclaration de revenus et de produire adéquatement le formulaire T1135, Bilan de vérification du revenu étranger. Cette mesure a reçu la sanction royale le 12 décembre 2013. • Le Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger a été lancé en janvier 2014. Dans le cadre de ce programme, on verse des récompenses aux personnes qui fournissent des renseignements à l'ARC sur des cas importants d'inobservation fiscale à l'étranger qui ont mené à l'établissement d'une cotisation et à la perception d'impôts fédéraux. En date du 31 mars 2014, le Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger avait reçu 63 présentations écrites. • L'ARC continue à mettre sur pied une installation pour permettre aux banques et aux autres intermédiaires fiscaux d'envoyer des rapports par voie électronique à l'ARC sur les transferts de fonds électroniques de 10 000 \$ ou plus. Ce lien misera sur l'infrastructure existante et aucun fardeau additionnel ne sera imposé aux intermédiaires fiscaux lorsqu'elle sera instaurée, en janvier 2015. • Le Canada continue de travailler avec les administrations fiscales de partout dans le monde, de façon bilatérale et par une participation active au groupe de travail de l'Organisation de coopération et de développement économiques sur le partage de renseignements et l'observation des règles fiscales, et aux différents réseaux du Forum sur l'administration fiscale, comme les particuliers fortunés, le réseau des grandes entreprises et l'observation à l'étranger, pour examiner les nouvelles tendances et les approches à l'égard de l'observation à l'étranger. 		

Priorité	Type	Résultats stratégiques
Intégrité et sécurité	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée. • Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit.
Sommaire des progrès		
<p>Les contribuables canadiens nous font confiance pour mener nos activités avec intégrité. Cette confiance favorise de bonnes dispositions pour déclarer leurs revenus avec exactitude, produire leurs déclarations à temps et payer les montants dus volontairement. Nous avons mis en œuvre de nouvelles mesures pour nous assurer que les renseignements confidentiels continuent d'être gérés selon un niveau élevé d'intégrité et de sécurité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nous avons mis à jour le Cadre d'intégrité de l'ARC, la Politique sur les conflits d'intérêts et les procédures en vue de régler les cas d'inconduite des employés. • Nous avons mis en œuvre des procédures afin d'améliorer la qualité de la vérification et les contrôles internes. • Nous avons amélioré la gestion et la surveillance de l'accès aux renseignements des contribuables par les employés. • Nous avons instauré un nouveau niveau de cote de sécurité pour les personnes qui occupent des postes exigeant un niveau élevé de confiance du public ou qui posent leur candidature pour un tel poste. • Nous avons pris les premières mesures afin d'établir une ligne de signalement anonyme des cas de fraude et d'utilisation malveillante internes. • Nous avons mis à jour les procédures d'enquête interne. • Nous avons respecté ou dépassé les normes du gouvernement du Canada concernant les protocoles de sécurité de la technologie de l'information, y compris les protocoles de cybersécurité, selon un examen mené par un tiers (Gartner Group). 		

Analyse des risques

La gestion du risque soutient un processus de prise de décisions fondé sur des éléments de preuve face au changement et à l'incertitude, et contribue à l'efficacité et à l'efficience des activités opérationnelles. À ce titre, elle représente une bonne pratique organisationnelle et une partie importante de la bonne gouvernance. La capacité de gérer le risque d'entreprise démontrée par l'ARC aide à maintenir la confiance des contribuables, des partenaires et des intervenants, ce qui contribue à l'administration efficace de l'impôt, des taxes et des prestations par l'organisation.

L'ARC produit un profil des risques de l'entreprise (PRE) annuel qui soutient le processus de prise de décision. Les risques indiqués dans le PRE représentent des événements futurs qui pourraient survenir ou non selon l'environnement. Les risques intrinsèques auxquels l'ARC doit faire face en tant qu'organisme fédéral ayant le mandat d'administrer le régime d'impôt, de taxes et de prestations du Canada sont liés à l'inobservation et aux processus, aux ressources et aux systèmes qui aident l'ARC à exécuter son mandat avec succès.

Les deux risques d'entreprise auxquels l'ARC a été la plus exposée en 2013-2014, selon l'ordre de leur incidence possible sur l'ARC, étaient l'économie clandestine et la planification fiscale abusive. En repérant et en gérant adéquatement ces risques, l'ARC s'assure qu'elle est bien placée pour réaliser ses plans et ses priorités.

Principaux risques

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
L'économie clandestine	Une activité de l'économie clandestine renvoie à tout revenu ou à toute opération en biens ou services qui n'est pas déclaré ou qui est sous-estimé aux fins de l'impôt. L'économie clandestine représente toujours l'un des plus grands risques et l'une des plus grandes priorités de l'ARC. L'ARC utilise un éventail d'activités pour combattre l'économie clandestine. Cela comprend l'éducation, la sensibilisation, les analyses internes et les mesures d'observation ciblées dans les secteurs où la présence de l'économie clandestine est plus importante. L'ARC continue de solliciter la participation des autres organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux, les organisations professionnelles, les principaux groupes de l'industrie et les partenaires internationaux en vue de communiquer des pratiques exemplaires et de déterminer les nouvelles tendances dans l'économie clandestine. En 2013-2014, de nouvelles mesures législatives ont été présentées et des équipes de vérification spécialisées ont été mises sur pied afin d'empêcher l'utilisation des logiciels de suppression électronique des ventes. L'ARC continuera d'adapter et de mettre à jour sa stratégie d'observation en matière d'économie clandestine afin de répondre à l'évolution constante des activités de l'économie clandestine.	Observation en matière de déclaration
Planification fiscale abusive	La planification fiscale abusive est un ensemble complexe d'activités et de comportements d'inobservation conçu afin d'éviter le paiement des impôts et qui menace la croissance économique future. La planification fiscale abusive demeure l'une des principales priorités et l'un des principaux risques de l'ARC. Les stratégies employées par l'ARC afin de traiter les stratagèmes inacceptables de planification fiscale abusive sont à volets multiples et comprennent la vérification, la modification législative, l'éducation, les campagnes de sensibilisation et le travail à l'échelle internationale afin d'accéder aux renseignements fiscaux et financiers exacts et opportuns en provenance d'administrations fiscales étrangères. Au cours de la dernière année, l'ARC a mis en œuvre des mesures afin de renforcer sa capacité d'assurer l'observation fiscale à l'étranger et de combattre l'évasion fiscale internationale. Ces mesures comprennent le lancement du Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger et des modifications au formulaire T1135, Bilan de vérification du revenu étranger. Elles comptent également l'élaboration du cadre administratif permettant de recevoir des rapports de banques et d'autres intermédiaires fiscaux sur les transferts de fonds de 10 000 \$ ou plus.	Observation en matière de déclaration

Les risques liés à l'économie clandestine et à la planification fiscale abusive

L'économie clandestine et la planification fiscale abusive menacent directement la capacité de l'ARC de protéger l'assiette fiscale du gouvernement du Canada et nuisent à l'intégrité et à l'équité de notre régime fiscal d'autocotisation. Ces risques sont fortement influencés par des facteurs externes indépendants de l'influence directe de l'ARC. Cela comprend des facteurs comme le comportement des contribuables, la situation économique, la mondialisation et le prix de transfert, ainsi que les mesures prises par les promoteurs de stratagèmes de planification fiscale abusive dans des régions considérées comme des paradis fiscaux.

Le budget de 2013 proposait un certain nombre de mesures qui contribueraient à renforcer la capacité de l'ARC de lutter contre l'économie clandestine et la planification fiscale abusive, dont plusieurs d'entre elles ont été mises en œuvre au cours de la dernière année, comme il a été indiqué ci-dessus. Pour en savoir plus, consultez la sous-section intitulée « Observation en matière de déclaration », à la section 2.

Dépenses réelles

2013-2014	Ressources financières budgétaires (dollars)	Ressources humaines (ETP)
Budget principal des dépenses	4 276 823 253	–
Autorisations totales ¹	4 404 573 298	–
Prévues	4 270 563 205	39 371
Réelles ²	4 062 859 356	38 729
Écart (prévues moins réelles)	207 703 849	642

¹ Le total des autorisations de l'Agence du revenu du Canada a augmenté de 134,0 millions de dollars lorsque l'on compare les dépenses prévues et les autorisations totales pouvant être utilisées, une augmentation de 3,1 %. Cela est principalement attribuable aux augmentations résultant du report des fonds non utilisés en 2012-2013 et des versements d'indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de congé annuel lesquelles sont compensées par des diminutions dans les autorisations législatives pour les versements aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'œuvre. Pour plus d'informations, reportez-vous au tableau "Autorisations approuvées après le Budget principal des dépenses" dans la section I de la Vue d'ensemble de l'Agence.

² Ce chiffre représente les dépenses actuelles pour l'ARC selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Voir les pages 118-119 du Rapport Annuel au Parlement 2013-2014 pour une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers - Activités de l'Agence.

Sommaire du rendement budgétaire pour les résultats stratégiques et les programmes (dollars)

Résultats stratégiques et programmes	2011-2012	2012-2013	2013-2014				2014-2015	2015-2016
	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget principal des dépenses	Autorisations totales	Dépenses prévues ¹	Dépenses réelles	Dépenses prévues ¹	Dépenses prévues ¹
Résultats stratégiques : Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.								
Aide aux contribuables et aux entreprises ²	530 542 287	453 280 238	538 836 440	359 692 453	575 621 136	350 801 699	350 905 225	267 093 889
Cotisations des déclarations et traitement des paiements ³	642 056 593	643 799 856	595 716 794	713 165 971	665 185 607	649 108 155	598 411 852	619 375 174
Observation en matière de déclaration	1 055 758 459	1 170 473 553	1 015 345 341	1 130 462 996	1 106 828 514	1 084 562 230	1 062 102 673	1 052 259 656
Recouvrements et observation en matière de productions des déclarations	521 505 104	512 217 726	427 902 247	539 660 156	477 228 052	496 787 602	440 670 268	441 295 370

Résultats stratégiques et programmes	2011-2012	2012-2013	2013-2014				2014-2015	2015-2016
	Dépenses réelles		Budget principal des dépenses	Autorisations totales	Dépenses prévues ¹	Dépenses réelles	Dépenses prévues ¹	
Appels	175 063 571	192 046 153	178 609 564	215 140 992	194 984 626	190 219 456	194 675 861	191 002 004
Total partiel	2 924 926 014	2 971 817 526	2 756 410 386	2 958 122 568	3 019 847 935	2 771 479 142	2 646 765 879	2 571 026 093
Résultats stratégiques : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit.								
Programmes de prestations ⁴	369 783 357	383 719 460	382 509 653	383 633 714	392 631 508	374 414 324	390 442 143	391 983 010
Total partiel	369 783 357	383 719 460	382 509 653	383 633 714	392 631 508	374 414 324	390 442 143	391 983 010
Résultats stratégiques : Les contribuables et les bénéficiaires de prestations reçoivent un examen indépendant et impartial de leurs plaintes liées au service								
Ombudsman des contribuables ⁵	2 730 896	2 622 557	3 098 063	3 277 156	3 314 720	2 524 101	3 167 366	3 169 366
Total partiel	2 730 896	2 622 557	3 098 063	3 277 156	3 314 720	2 524 101	3 167 366	3 169 366
Services internes	1 053 851 359	960 308 600	1 134 805 151	1 059 539 860	854 769 042	914 441 789	836 420 934	809 161 401
Total partiel	1 053 851 359	960 308 600	1 134 805 151	1 059 539 860	854 769 042	914 441 789	836 420 934	809 161 401
Total de l'ARC	4 351 291 626	4 318 468 143	4 276 823 253	4 404 573 298	4 270 563 205	4 062 859 356	3 876 796 322	3 775 339 870
Moins : Revenus non fiscaux disponibles selon l'article 60 de la Loi sur l'Agence du revenu du Canada	(245 459 473)	(166 976 789)	(193 779 185)	(164 015 731)	(193 779 185)	(164 015 731)	(179 308 529)	(177 041 732)
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux	321 788 000	448 298 689	S.O.	S.O.	421 532 222	430 409 136	423 084 369	422 089 866
Total des dépenses nettes pour l'ARC	4 427 620 153	4 599 790 043	S.O.	S.O.	4 498 316 242	4 329 252 761	4 120 572 162	4 020 388 004

¹ Les dépenses prévues dans le Rapport sur les plans et les priorités 2013-2014 de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme 7 - services internes) aux autres programmes appropriés. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds inutilisés en 2012-2013, conformément à l'autorisation biennale de dépenser de l'Agence du revenu du Canada, puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

² Les dépenses prévues en 2015-2016 n'incluent pas encore une prévision pour les versements aux provinces en vertu de la Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre (80 millions de dollars en 2014-2015 et 283 millions de dollars en 2013-2014); les dépenses réelles comprennent les versements législatifs reliés au Bois d'œuvre : 42,3 millions de dollars en 2013-2014; 136,9 millions de dollars en 2012-2013 et 213,9 millions de dollars en 2011-2012.

³ Comprend les paiements versés à Revenu Québec liés à l'administration de la taxe sur les produits et services de cette province (les dépenses réelles sont de 142,8 millions de dollars en 2013-2014; 142,2 millions de dollars en 2012-2013 et 141,1 millions de dollars en 2011-2012).

⁴ Comprend les versements d'allocation spéciale pour enfants (les dépenses réelles sont de 235,4 millions de dollars en 2013-2014; 238,0 millions de dollars en 2012-2013 et 223,5 millions de dollars en 2011-2012).

⁵ Puisque l'ombudsman des contribuables est indépendant de l'ARC, le présent rapport ne tient pas compte des activités liées à cette charge.

Analyse des écarts

Aide aux contribuables et aux entreprises

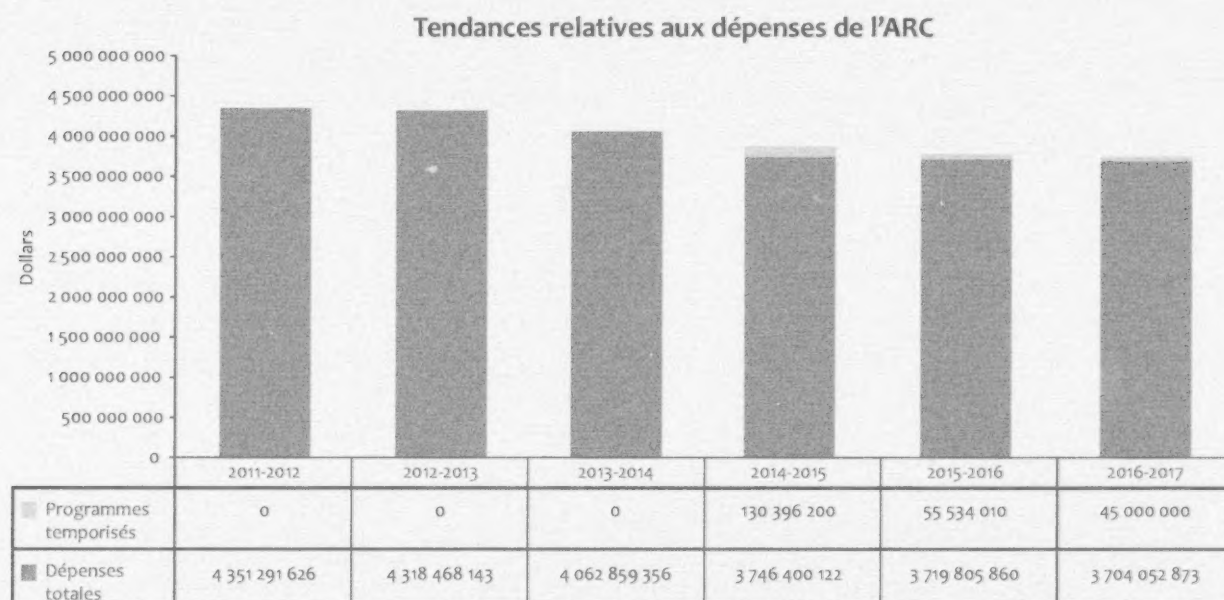
L'écart entre les dépenses prévues et réelles est causé principalement par des paiements législatifs liés à l'entente Canada/États-Unis sur le bois d'œuvre moindre que prévus (des dépenses prévues de 283 millions de dollars et des dépenses réelles de 42 millions de dollars ont résulté en un écart de 241 millions de dollars). Ce montant a été partiellement compensé par les indemnités de départ, les prestations parentales et les crédits de congé annuel inclus dans les dépenses réelles mais non pris en compte dans les dépenses prévues en début d'exercice, ainsi que par des rajustements aux régimes d'avantages sociaux des employés.

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

Harmonisation des dépenses réelles pour 2013-2014 avec le cadre pangouvernemental ¹¹ (dollars)				
Résultat stratégique	Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2013-2014
Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée	Aide aux contribuables et aux entreprises	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	350 801 699
	Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Affaires gouvernementales	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces	649 108 155
	Observation en matière de déclaration	Affaires gouvernementales	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces	1 084 562 230
	Recouvrement et observation en matière de production des déclarations	Affaires gouvernementales	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces	496 787 602
	Appels	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	190 219 456
Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit	Programmes de prestations	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	374 414 324
Les contribuables et les bénéficiaires de prestations reçoivent un examen indépendant et impartial de leurs plaintes liées au service	Ombudsman des contribuables	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	2 524 101

Total des dépenses par secteur de dépenses (dollars)		
Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	392 631 508	374 414 324
Affaires sociales	0	0
Affaires internationales	0	0
Affaires gouvernementales	3 023 162 655	2 774 003 243

Tendances relatives aux dépenses de l'ARC



Les Dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1^{er} février 2014. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Par conséquent, les dépenses prévues peuvent comprendre des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépenses prévues présentés dans le Budget principal des dépenses 2014-2015.

Comme il est illustré dans le tableau ci-contre sur les tendances des dépenses prévues, le total des dépenses comprend tous les crédits parlementaires (le budget principal des dépenses et le budget supplémentaire des dépenses) et les sources de revenus. Ceux-ci comprennent le financement approprié accordé à l'Agence du revenu du Canada pour ce qui suit : les initiatives politiques et opérationnelles découlant de différents budgets fédéraux et énoncés économiques; les transferts de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour les services des locaux et des biens immobiliers; les transferts à Services partagés Canada suite à la création de Services partagés Canada; les versements en vertu de l'Accord sur le bois d'œuvre résineux, les responsabilités liées à l'administration de l'impôt des sociétés en Ontario et à l'harmonisation de la taxe de vente en Ontario et en Colombie-Britannique; et les versements d'allocations spéciales pour enfants.

Pour les exercices 2011-2012 à 2013-2014, le total des dépenses comprend certains redressements techniques, par exemple, le report prospectif de l'ARC de l'exercice précédent et le financement des allocations de maternité et des indemnités de départ.

Les tendances relatives aux dépenses de l'ARC au cours des exercices 2011-2012 à 2016-2017 sont en raison de ce qui suit:

- la mise en œuvre d'initiatives visant à améliorer l'efficacité;
- la fluctuation des autorisations législatives de l'ARC pour les versements d'allocations spéciales pour les enfants admissibles à la charge d'organismes et d'institutions; les versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, les taux de contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés et la dépense des revenus résultant de la poursuite des opérations selon l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*.

Le montant lié aux tendances en matière de dépenses prévues comprend également l'allocation pour les programmes de 2014-2015 à 2016-2017 qui seront éventuellement éliminés, tels l'Accord sur le bois d'œuvre résineux (qui se terminera après 2015-2016) et le projet de mise à niveau du système de traitement de l'impôt sur le revenu des particuliers de l'ARC.

Le tableau suivant expose en détail les autorisations additionnelles reçues par l'Agence du revenu du Canada après le dépôt du Budget principal des dépenses et correspond aux autorisations totales du tableau à la page 24.

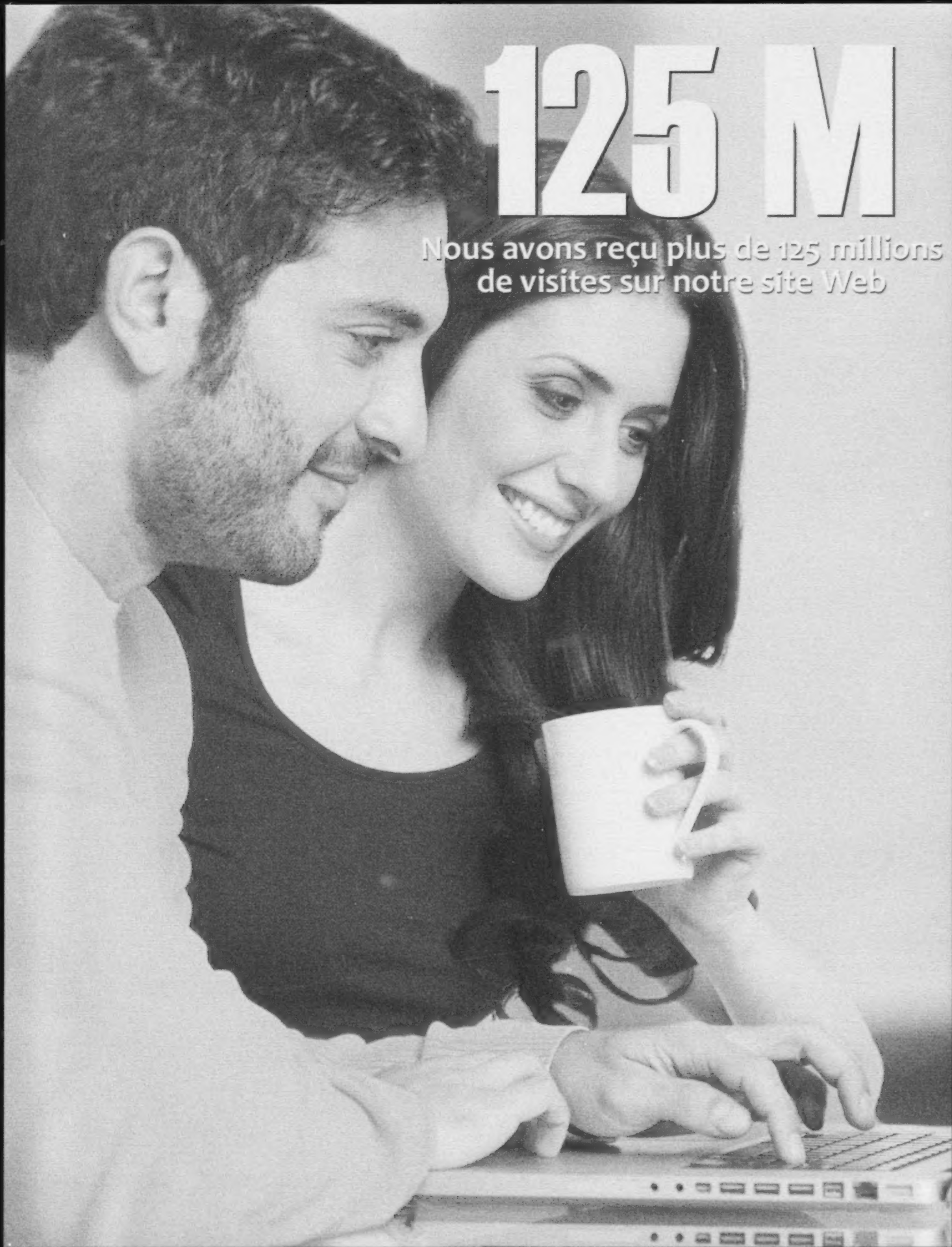
Autorisations approuvées après le budget principal des dépenses (dollars)	
Budget principal des dépenses 2013-2014	4 276 823 253
Administration du régime de pensions du Canada et de l'assurance / emploi - ajustement du financement pour les avantages sociaux des employés	325 601
Transfert de fonds à Services partagés Canada pour le financement de l'infrastructure de la TI	(6 585 649)
Dépenses prévues (selon le Rapport sur les plans et priorités de 2013-2014)	4 270 563 205
Report des fonds inutilisés en 2012-2013	299 825 811
Palements des indemnités de départ, prestations parentales et crédits de congé annuel acquis	83 954 058
Financement de diverses conventions collectives	5 909 013
Réduction de l'autorisation législative pour les versements aux provinces pour les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre	(253 000 000)
Rajustements de fin d'exercice aux autorités législatives :	
• Rajustement à la hausse des versements aux provinces selon la <i>Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre</i>	12 344 675
• Rajustement à la hausse des coûts des régimes d'avantages sociaux des employés	15 927 126
• Montants adjugés par la cour	1 156 258
• Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne	222 344
• Rajustement à la baisse des versements d'allocations spéciales pour enfants	(2 596 566)
• Rajustement à la baisse aux revenus disponibles dû principalement à la fourniture de services à l'Agence des services frontaliers du Canada et à la province de l'Ontario	(29 763 455)
Autres rajustements mineurs	30 829
Autorisations totales à la fin de l'exercice	4 404 573 298

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements au sujet des crédits votés et des dépenses législatives de l'ARC, veuillez consulter les Comptes publics du Canada 2014 sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canadaⁱⁱⁱ.

125 M

Nous avons reçu plus de 125 millions
de visites sur notre site Web



Section 2 : Analyse des programmes par résultats stratégiques

Programme : Aide aux contribuables et aux entreprises

L'ARC s'est engagée à fournir aux contribuables, dans les plus brefs délais, les renseignements exacts dont ils ont besoin pour respecter les lois fiscales du Canada. Notre site Web est organisé en fonction des besoins des contribuables, présentant des renseignements détaillés sur les programmes et les services de l'ARC à l'intention des particuliers et des familles, des entreprises, des organismes de bienfaisance et des représentants. Les contribuables qui ont besoin de renseignements plus complexes peuvent communiquer avec nos centres d'appels, consulter nos publications et vidéos ou faire appel à nos services d'interprétations techniques et de décisions. Pour soutenir encore davantage les contribuables, nous réglementons les organismes de bienfaisance et surveillons et administrons les régimes de revenu différé et d'épargne pour veiller à ce qu'ils répondent aux exigences prévues par la loi.

Aide aux contribuables et aux entreprises	Ressources financières (en dollars)		Ressources humaines (équivalents temps plein)	
Budget principal des dépenses	538 836 440		-	
Autorisations totales	359 692 453		-	
Prévues		575 621 136 ^{1,2}		4 038
Réelles		350 801 699 ^{1,3}		3 976
Écart (dépenses prévues moins dépenses réelles)		224 819 437 ⁴		62

¹ Y compris le sous-programme Organismes de bienfaisance – sécurité publique et antiterrorisme :
– les dépenses prévues (4 596 590 \$) et les dépenses réelles (4 671 341 \$).

² Les dépenses prévues dans le Rapport sur les plans et les priorités 2013-2014 de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme 7 - services internes) aux autres programmes appropriés. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds inutilisés en 2012-2013, conformément à l'autorisation biennale de dépenser de l'Agence du revenu du Canada, puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

³ Ce chiffre représente les dépenses actuelles pour l'ARC selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Voir les pages 118-119 du Rapport Annuel au Parlement 2013-2014 pour une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.

⁴ La baisse est surtout attribuable aux versements moins élevés que prévus en ce qui concerne l'accord canado-américain sur le bois d'œuvre. La baisse a été partiellement compensée par une hausse dans les paiements liés aux indemnités de départ, aux avantages sociaux et aux crédits de congé annuel.

Sous-programmes

Sous-programmes	Description
Services aux contribuables – demandes de renseignements	Le programme élabore et maintient les services de renseignements qui aident les contribuables à respecter volontairement les lois fiscales du Canada. Il fournit des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements par téléphone et par écrit au moyen de notre site Web, de même que d'autres services ciblés.
Services aux contribuables – produits d'information	Le programme est responsable de fournir des renseignements fiscaux dans le site Web de l'ARC et des produits d'information comme des dépliants, des brochures et des troussees d'impôt.
Politique, décisions et interprétation	Le programme est responsable de donner la position officielle de l'ARC sur l'interprétation des lois qu'elle applique. Il clarifie les questions fiscales avec lesquelles les contribuables, les inscrits et les intermédiaires fiscaux peuvent être aux prises en leur expliquant comment les lois s'appliquent à leurs situations particulières. Le programme les renseigne aussi sur les questions liées à l'impôt, au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi en émettant des décisions, des interprétations, des publications techniques et des bulletins. Il offre une certitude précoce aux contribuables au moyen de décisions anticipées et exécutoires, et des interprétations non exécutoires. Le programme élabore la politique législative en collaboration avec le ministère des Finances du Canada et offre des services spécialisés d'administration et de politique législative à d'autres organisations gouvernementales canadiennes.
Régimes enregistrés	Le programme est responsable de toutes les activités liées aux dispositions de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> ayant trait aux régimes de revenu différé et d'épargne. Il fournit des renseignements au moyen de ses pages Web, d'activités de sensibilisation et de ses services de demandes de renseignements téléphoniques et de communication écrite. Il est chargé de l'enregistrement, de la vérification et de l'approbation des cotisations à ces régimes en vue d'assurer l'observation.
Organismes de bienfaisance	Le programme administre le programme national pour les organismes de bienfaisance, les associations canadiennes enregistrées de sport amateur et les organismes enregistrés de services nationaux dans le domaine des arts. Le programme est responsable d'un éventail d'activités liés à l'observation, comme l'inscription, les communications, la sensibilisation, le traitement, l'examen, la vérification, l'exécution, les politiques ainsi que les conseils techniques.
Organismes de bienfaisance – sécurité publique et antiterrorisme	Le programme protège l'intégrité du système d'enregistrement des organismes de bienfaisance en vertu de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> du Canada, en triant les demandes et en surveillant les organismes de bienfaisance enregistrés pour y détecter tout risque d'activités terroristes.

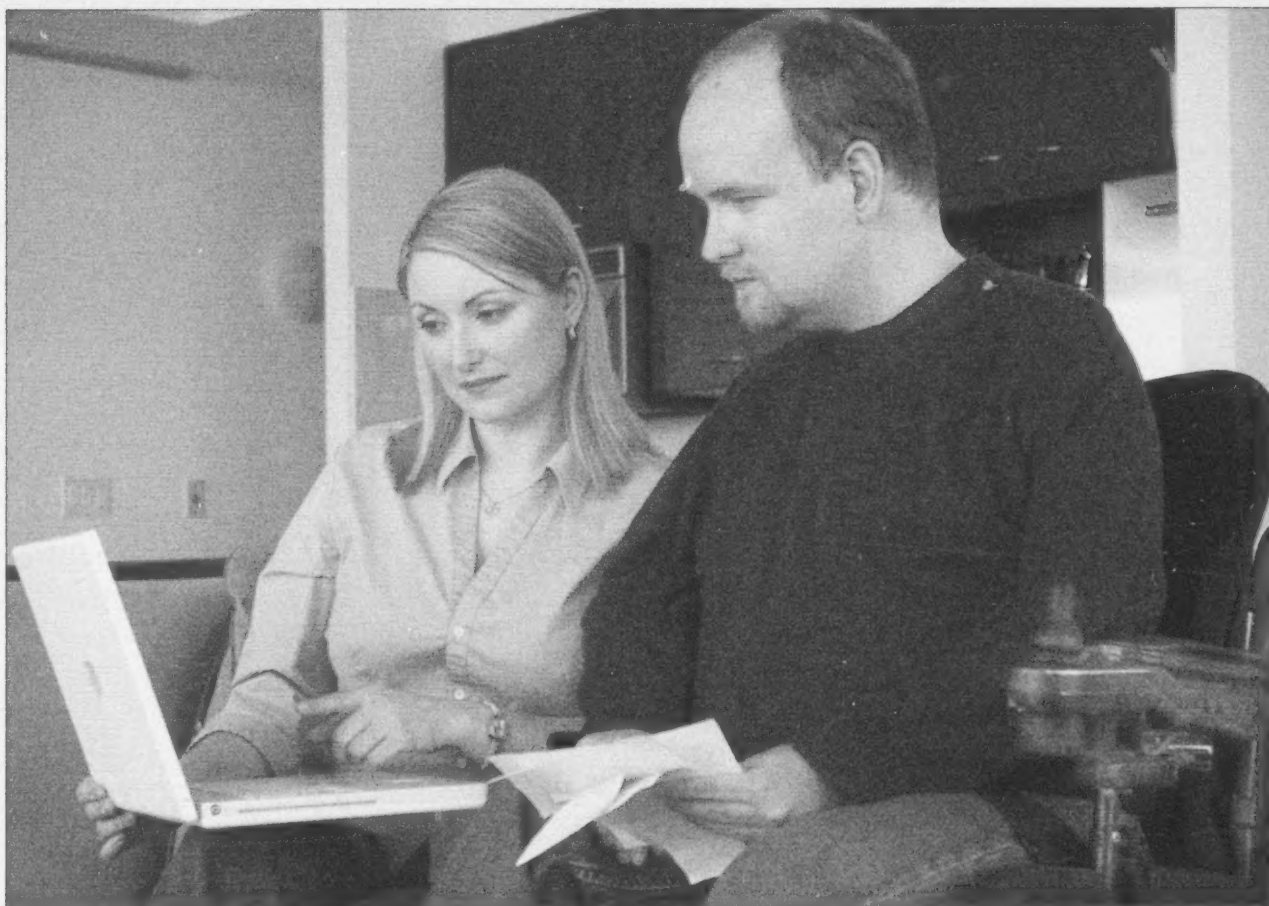
Services aux contribuables – Demandes de renseignements et produits d'information

Services aux contribuables		Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Demandes de renseignements	Prévues	154 418 509	2 361
	Réelles	167 965 933	2 412
	Écart	(13 547 424)	(51)
Produits d'information	Prévues	8 744 872	127
	Réelles	10 929 629	105
	Écart	(2 184 757)	22

L'ARC a continué d'adapter et de renforcer ses programmes et ses services afin de suivre le rythme des besoins et des attentes en évolution des contribuables et de remplir

efficacement son mandat. Un aspect important des services aux contribuables consiste à partager les renseignements de façon proactive afin que les contribuables soient conscients des changements qui les concernent, comprennent leurs options et continuent de recevoir les renseignements et le soutien dont ils ont besoin pour respecter leurs obligations fiscales.

Nous communiquons les renseignements fiscaux au moyen de nombreuses voies, permettant aux contribuables de choisir comment et où obtenir les renseignements dont ils ont besoin. Notre site Web continue d'être le pilier de nos efforts de communication. En décembre 2013, l'ARC a procédé à un nouveau lancement de son site Web. Le nouveau site propose une approche plus conviviale en matière de fourniture de renseignements et de services, fondée sur quatre segments de contribuables : les particuliers et les familles, les entreprises, les intermédiaires et les organismes de bienfaisance. Le site Web est désormais



conçu pour s'afficher sur n'importe quel appareil, y compris les téléphones intelligents, les tablettes et les ordinateurs personnels. Nous avons aussi amélioré la fonction de

22 M

LE SAVIEZ-VOUS?
Nous avons répondu à plus de 22 millions d'appels sur les taxes, les impôts et les prestations à l'aide d'agents et de services automatisés

à ajouter des vidéos d'information sur les impôts et les prestations sur sa chaîne YouTube, lesquelles ont été visionnées près de 40 000 fois. De plus, l'ARC maintient une présence active sur Twitter, ayant plus de 37 000 abonnés.

recherche du site, permettant au public de chercher plus facilement et plus rapidement les renseignements dont il a besoin.

L'ARC continue de se servir des médias sociaux pour élargir la portée de ses communications en réaction à la demande en pleine croissance. Par exemple, la popularité accrue du contenu vidéo sur le Web a incité l'ARC

Même si nous continuons d'élargir notre présence en ligne, l'ARC reconnaît que certains segments de la population des contribuables veulent d'autres sources d'information et de soutien ou en ont besoin. Nous offrons toujours d'autres options, telles que les services téléphoniques.

Prise en charge des appels des contribuables

L'ARC répond à des millions d'appels par année. En 2013-2014 seulement, nous avons traité 16,9 millions d'appels sur les taxes et impôts, et 5,6 millions d'appels sur les prestations. Cette année, nous avons élargi notre gamme de services téléphoniques. En voici des exemples.

- Nous avons commencé à accepter les inscriptions au dépôt direct par téléphone, ce qui a permis aux contribuables particuliers de commencer à tirer parti du dépôt direct plus rapidement et plus facilement.
- Nous avons intégré notre Centre national des appels pour les formulaires à notre réseau téléphonique national. Nous avons aussi instauré un nouveau système

permettant aux agents des centres d'appels de répondre aux demandes de formulaires ou de publications en envoyant par courriel un lien direct vers le document requis.

- Nous avons intégré les appels sur les remboursements de la TPS/TVH au réseau téléphonique national.
- Nous avons soutenu le service des demandes de renseignements du Programme des organismes de bienfaisance en prenant les appels en charge à l'aide du réseau téléphonique national en soirée.

Sensibilisation

Nos efforts de sensibilisation continuent de nous permettre d'éduquer et d'aider les contribuables de façon à ce qu'ils puissent respecter leurs obligations fiscales et être renseignés sur leur admissibilité aux prestations.

En 2013-2014, nous avons élargi notre public grâce à notre travail auprès des organismes communautaires. Cela a accru la sensibilisation parmi les segments de contribuables qui sont les plus susceptibles de bénéficier d'une aide, dont les peuples autochtones, les aînés, les nouveaux arrivants et les jeunes.

Nous nous sommes servis de vidéos et de webinaires en ligne pour communiquer des renseignements à jour sur nos programmes et nos initiatives aux contribuables. Cette technologie est pratique et simple d'emploi, et elle nous permet de joindre un plus grand nombre de contribuables, y compris ceux qui vivent dans des régions éloignées. Cette année, nous avons diffusé une série en deux parties à l'intention des étudiants, et la vidéo « Les nouveaux arrivants au Canada et le régime fiscal canadien » a été diffusée sur YouTube. Nous avons aussi organisé un webinaire destiné aux nouvelles petites entreprises durant la Semaine de la PME.

Par l'intermédiaire du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI), l'ARC prend des dispositions pour que des bénévoles viennent en aide aux contribuables. On se concentre sur la préparation des déclarations des contribuables à faible revenu ayant une situation fiscale simple. En 2013-2014, nous avons augmenté le nombre d'organismes qui appuient le PCBMI à l'échelle nationale, ce nombre passant de deux à six.

Principaux résultats

- Nous avons reçu plus de 125 millions de visites sur notre site Web.
- Plus de 21 millions de formulaires et de publications ont été téléchargés.
- Nous avons publié 631 tweets en 2013-2014, lesquels ont été retweetés 2 398 fois.
- Les vidéos de l'ARC sur YouTube diffusées sur notre site Web ont été visionnées près de 40 000 fois.
- Nous avons répondu à 16,9 millions d'appels sur les taxes et impôts, et à 5,6 millions d'appels sur les prestations à l'aide des agents et des services automatisés.

Politiques, décisions et interprétations

Politiques, décisions et interprétations	Ressources financières ¹ (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	80 133 209	1 045
Réelles	81 385 344	997
Écart	(1 252 135)	48

¹ Ne comprennent pas les paiements législatifs liés à l'entente Canada/É.-U. sur le bois d'œuvre : dépenses prévues de (283 000 000 \$) et dépenses réelles de (42 344 675 \$).

En février 2014, le Canada et les États-Unis ont signé un accord intergouvernemental concernant la loi des É.-U. intitulée *Foreign Account Tax Compliance Act*. En conséquence, les institutions financières canadiennes sont

tenuës d'identifier les titulaires de compte qui sont des personnes des É.-U., y compris les résidents américains et les citoyens américains. Les institutions financières canadiennes déclareront ces renseignements à l'ARC chaque année à compter de 2015.

Pour s'assurer que les lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels sont respectées, l'ARC échangera les renseignements avec

l'Internal Revenue Service des É.-U. grâce aux dispositions et aux mesures de protection en vigueur prévues dans la Convention fiscale entre le Canada et les États-Unis. La Convention comprend des mesures de protection rigoureuses destinées à faire en sorte que l'Internal Revenue

14 GS

LE SAVIEZ-VOUS?

Plus de 14 milliards de dollars en reçus de dons ont été émis aux Canadiens en 2012

Service traite les renseignements sur les contribuables de façon confidentielle et n'utilise les renseignements que pour appliquer les lois fiscales.

Au cours de l'exercice visé par ce rapport, nous avons élaboré des services destinés à aider les institutions financières à observer les dispositions de la *Foreign Account Tax Compliance Act*. Nous allons maintenant de l'avant avec la publication de lignes directrices administratives, la diffusion d'une nouvelle déclaration de renseignements et la mise en place des capacités appropriées d'échange de renseignements en vue de respecter les obligations canadiennes conformément à l'accord.

Accès amélioré aux renseignements techniques

L'ARC sait très bien que les contribuables, les fiscalistes et les associations industrielles comptent sur nous pour obtenir des renseignements fiscaux techniques qui sont à jour et exacts afin d'assurer une certitude précoce quant aux questions fiscales, de contribuer à prévenir les erreurs et, dans certains cas, d'éliminer la nécessité de nouvelles décisions.

L'ARC publie une large gamme de documents techniques qui présentent l'interprétation de l'ARC sur les lois de l'impôt sur le revenu et les taxes à la consommation en ce qui concerne les aspects les plus importants d'un sujet donné. Ces publications ne remplacent pas la loi et ne peuvent pas expliquer en quoi chaque disposition de la loi s'appliquera à toutes les situations possibles. Lorsqu'il y a un changement à une interprétation décrite dans ces publications techniques ou que des développements importants s'appliquent au contenu, nous mettons les renseignements à jour.

En 2013, l'ARC a commencé à remplacer ses bulletins d'interprétation de l'impôt sur le revenu existants par de nouvelles publications plus conviviales appelées « folios de l'impôt sur le revenu », préparés en consultation avec la communauté fiscale. En plus d'avoir entamé plus d'une douzaine de nouveaux folios en 2013-2014, nous avons mis à



jour les folios existants par suite de nombreuses modifications législatives et autres.

Nos publications techniques sont largement utilisées, servant de ressource importante pour les contribuables, les fiscalistes et les associations industrielles dans l'ensemble du Canada, ainsi que pour notre personnel. Pour optimiser l'utilité de ces folios de l'impôt sur le revenu, nous avons sollicité la rétroaction des organisations fiscales externes à un stade précoce de l'élaboration des folios. Les commentaires ont contribué à décider quels sont les bulletins qui devraient être convertis en folios en premier, en plus de donner une idée des nouveaux sujets qui conviendraient à de nouvelles publications. Nous avons aussi mis sur pied un projet pilote en collaboration avec la Fondation canadienne de fiscalité et les Comptables professionnels agréés du Canada en vue d'élaborer une ébauche de chapitres de folios de l'impôt sur le revenu.

En 2013-2014, l'ARC a sollicité les commentaires des principaux intervenants externes sur l'ébauche des publications techniques sur la TPS/TVH comportant d'importants changements de contenu ou de politique, tirant parti de leur expérience pratique et de leur connaissance du secteur pour réduire au minimum les insuffisances d'information.

Principaux résultats

- Nous avons rendu 3 135 décisions et interprétations liées à la TPS/TVH.
- Nous avons fourni 2 841 interprétations techniques en matière d'impôt sur le revenu.
- Nous avons fourni 161 décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu.
- Nous avons rendu 46 072 décisions en matière de RPC/AE, 93 % d'entre elles l'étant dans les délais établis.

Régimes enregistrés

Régimes enregistrés	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	16 577 413	168
Réelles	17 255 285	161
Écart	(677 872)	7

L'ARC applique les dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu* qui se rapportent aux régimes de revenu différé et aux régimes d'épargne. Pour ce faire, elle enregistre et surveille les régimes, et approuve la déductibilité des cotisations d'employeur aux régimes de pension à prestations déterminées. Les Canadiens se fient fortement aux régimes enregistrés pour mieux planifier et s'assurer un revenu sûr pour l'avenir. En 2013-2014, nous avons encadré environ 1,97 mille milliards de dollars en actifs détenus dans des régimes de revenu différé et des régimes d'épargne.

L'ARC surveille le secteur afin de veiller à l'intégrité, obtenant la confirmation que tous les régimes observent les exigences prévues par la loi. Nous sommes à mettre à jour nos systèmes de la technologie de l'information afin de mieux utiliser la vaste quantité de données associées aux régimes enregistrés et d'évaluer le risque lié à l'observation. Par conséquent, le nombre d'émetteurs de REER qui ont présenté des renseignements contractuels par voie électronique a triplé par rapport à l'année précédente.

Aide relative aux régimes de pension agréés collectifs

Les régimes de pension agréés collectifs (RPAC) sont des régimes de revenu différé conçus pour offrir un revenu de retraite aux employés et aux travailleurs indépendants qui n'ont pas accès à un régime de pension d'employeur. Les RPAC peuvent prévoir la mise en commun des fonds dans les comptes des employés et des travailleurs indépendants participants (c.-à-d. les membres) en vue d'obtenir des coûts inférieurs pour la gestion des placements et l'administration du régime. L'option d'établir des RPAC ainsi que les règles applicables relatives à l'impôt sur le revenu sont entrées en vigueur en décembre 2012. Dans le cadre du Plan d'action économique de 2013, le gouvernement fédéral a annoncé qu'il collaborerait étroitement avec les provinces en vue d'encourager la mise en œuvre des RPAC dans l'ensemble du Canada.

Au cours de l'exercice 2013-2014, l'ARC a collaboré avec le Bureau du surintendant des institutions financières dans le but de préparer et présenter un webinaire conçu pour aider les provinces à prendre des mesures législatives habilitantes visant les RPAC. Le webinaire a été diffusé sur le site Web de l'ARC à titre de référence future à mesure que les provinces mettent en place les RPAC.

Principaux résultats

- Nous avons examiné 89 % des demandes d'enregistrement des régimes de pension dans les 180 jours.
- Nous avons répondu à 89 % des demandes de renseignements écrites dans les 60 jours.
- Nous avons effectué 549 vérifications de régimes enregistrés.

Organismes de bienfaisance

Organismes de bienfaisance	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	28 150 543	300
Réelles	26 249 492	260
Écart	1 901 051	40

Les organismes de bienfaisance enregistrés jouent un rôle de premier plan dans les collectivités de partout au pays, et les Canadiens donnent chaque année des milliards de dollars pour soutenir le travail des organismes de bienfaisance. En 2012, les organismes de bienfaisance enregistrés ont délivré

plus de 14 milliards de dollars en reçus officiels de dons. Le coût estimé des recettes délaissées par le gouvernement en 2012 en conséquence de ces exonérations de bienfaisance a été de 3,5 milliards de dollars.

L'ARC est chargée de protéger les intérêts des contribuables en s'assurant que les organismes de bienfaisance respectent leurs obligations légales. Nous examinons les demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance, et nous surveillons et guidons les organismes pour voir à ce qu'ils soient admissibles au statut d'organisme de bienfaisance enregistré ou qu'ils maintiennent ce statut, conformément à la *Loi de l'impôt sur le revenu*. De plus, pour aider les Canadiens à faire leurs dons judicieusement, nous tenons à jour une liste interrogeable d'organismes de bienfaisance canadiens. Les donateurs peuvent consulter la liste pour vérifier si un organisme de bienfaisance est enregistré en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et peut donc délivrer des reçus officiels de dons. La liste présente également des renseignements financiers, en plus de décrire les activités de chaque organisme de bienfaisance enregistré.

En 2013-2014, l'ARC a continué de mettre en œuvre les mesures annoncées par le gouvernement du Canada dans le budget de 2012 qui se rapportent aux organismes de bienfaisance et aux activités politiques. Nous avons élaboré et publié de nouveaux produits éducatifs visant à aider les organismes de bienfaisance à comprendre les règles régissant les activités politiques, y compris un questionnaire d'autoévaluation, un webinaire et une série de vidéos. Nous avons aussi surveillé les activités politiques des organismes de bienfaisance pour nous assurer qu'ils respectent les règles existantes. Nous avons examiné les déclarations de renseignements annuels (formulaire T3010), envoyé des lettres rappelant les règles aux organismes de bienfaisance et effectué des vérifications. Puisque les règles relatives aux activités politiques s'appliquent à tous les organismes de bienfaisance enregistrés, les efforts d'éducation et d'observation de l'ARC liés aux activités politiques ont été appliqués à l'ensemble du secteur de bienfaisance.

En juin 2013, nous avons lancé un nouveau processus de demande pour les organismes municipaux ou publics qui exercent une fonction gouvernementale au Canada et pour les sociétés d'habitation à faible coût destinées aux personnes âgées, permettant aux organismes publics de s'enregistrer à titre de donataires reconnus. Ce processus de demande était nécessaire en raison des changements apportés à la définition d'un donataire reconnu dans le budget de 2011.

Le budget de 2014 comportait de nouvelles mesures visant à réduire le fardeau administratif des organismes de bienfaisance et à encourager les dons de bienfaisance. Cela comprenait la restructuration du Système de cotisation et d'enregistrement des organismes de bienfaisance et du Système d'affichage Internet pour les organismes de bienfaisance de l'ARC. Une fois la restructuration terminée, nous serons en mesure d'offrir de nouveaux services électroniques, y compris la production en ligne du formulaire T3010, *Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés*, et du formulaire T2050, *Demande d'enregistrement d'un organisme de bienfaisance en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu*.

Principaux résultats

- Nous avons répondu à 85 % des appels des organismes de bienfaisance dans la file d'attente des demandes de renseignements par téléphone dans un délai de deux minutes.
- Nous avons traité 83 916 déclarations de renseignements d'organismes de bienfaisance enregistrés.
- Nous avons effectué 845 vérifications d'organismes de bienfaisance.
- Nous avons révoqué l'enregistrement de 1 612 organismes de bienfaisance – 936 révocations volontaires, 644 pour défaut de produire, 23 pour motif et 9 pour perte du statut de personne morale.

Résultats de rendement

Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée				
Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Aide aux contribuables et aux entreprises	Les particuliers et les entreprises ont accès aux renseignements et aux services dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois qui régissent l'impôt	Pourcentage de produits d'information en format imprimé et dans le site Web fournis à temps selon les plans de travail afin de répondre aux besoins d'information des contribuables	95 %	84 %
	L'observation des lois applicables par les organismes et les entreprises administrant ou produisant les régimes enregistrés, les organismes de bienfaisance et les produits passibles de droits d'accise est améliorée	Pourcentage des vérifications et des activités effectuées auprès des organismes de bienfaisance, des régimes enregistrés et des produits par rapport aux prévisions	90 %	104,3 %
Services aux contribuables – Demandes de renseignements et produits d'information	Les particuliers ont accès à des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements fiscaux	Pourcentage des appels fiscaux (demandes de renseignements des particuliers et des entreprises) auxquels on répond dans les deux minutes suivant leur entrée dans la file d'attente de l'agent	80 %	80,5 %
		Pourcentage des appelants fiscaux (particuliers et entreprises) qui parviennent à joindre notre service téléphonique	85 %	86 %
		Pourcentage du matériel de référence interne mis à jour avec précision à l'intention des agents des services aux contribuables	100 %	100 %
Politiques, décisions et interprétations	Les contribuables et les entreprises reçoivent des décisions et des interprétations rapides en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu, de la Loi sur la taxe d'accise et diverses autres lois fédérales	Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu rendues dans les 90 jours ouvrables	85 %	75 % ¹
		Interprétations techniques rendues dans les 90 jours ouvrables	85 %	87 %
		Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH – répondre aux demandes écrites dans les 45 jours ouvrables (cela exclut les décisions et interprétations qui sont hautement techniques et qui créent des précédents ou des politiques)	80 %	74 % ²
	L'inobservation de la Loi sur l'accise et de la Loi de 2001 sur l'accise en ce qui concerne les produits passibles de droits est détectée et résolue	Pourcentage des examens réglementaires et des activités d'observation de l'accise effectués par rapport aux prévisions	90 %	97,5 %

Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Régimes enregistrés	Les administrateurs des régimes enregistrés et leurs agents reçoivent un service rapide en réponse à leurs demandes	Pourcentage des demandes de régimes enregistrés examinées dans les délais établis (180 jours)	85 %	89 %
		Pourcentage des vérifications des régimes enregistrés effectuées par rapport aux prévisions	100 %	126 %
Organismes de bienfaisance	Service amélioré aux organismes de bienfaisance enregistrés et aux demandeurs de statut d'organisme de bienfaisance	Pourcentage des appels des organismes de bienfaisance auxquels on répond dans un délai de deux minutes	80 %	85 %
		Pourcentage des demandes d'enregistrement à titre d'organisme de bienfaisance qui sont examinées et auxquelles on répond dans les délais établis (deux mois pour les demandes simples et six mois pour les demandes normales)	80 %	95 %
	L'observation dans le secteur de la bienfaisance est améliorée	Pourcentage des organismes de bienfaisance qui produisent leur déclaration de renseignements annuelle à temps	80 %	87,5 %
		Pourcentage des organismes de bienfaisance qui ont fait l'objet d'une vérification et dont on sait qu'ils participent à des stratagèmes d'abris fiscaux abusifs	100 %	93 %

¹ Certaines ressources sont détournées de la fourniture de décisions pour former le nouveau personnel technique et élaborer de nouvelles initiatives (p. ex. les folios).

² Les résultats se sont améliorés (de 71 % au début de décembre à 74 % à la fin de mars) lorsque les ressources ont été réaffectées et que des stratégies de gestion de l'inventaire ont été mises en œuvre.



28 M

Nous avons établi
des cotisations pour
28 millions de
déclarations de revenus
des particuliers

Programme : Cotisations des déclarations et traitement des paiements

Nous établissons les cotisations des déclarations de revenus des particuliers et des entreprises et traitons les paiements le plus rapidement et de la façon la plus exacte possible, offrant aux contribuables une certitude hâtive pour les aider à gérer leur situation fiscale avec assurance. Notre but consiste à réduire la paperasse en offrant aux particuliers et aux entreprises, dans les plus brefs délais, des services complets et simplifiés, et ce, tout en protégeant l'assiette fiscale du Canada.

Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Ressources financières (en dollars)		Ressources humaines (équivalents temps plein)	
Budget principal des dépenses	595 716 794		–	
Autorisations totales	713 165 971		–	
Prévues		665 185 607 ^{1,2}		6 547
Réelles		649 108 155 ^{1,3}		6 488
Écart (dépenses prévues moins dépenses réelles)		16 077 452		59

¹ Comprend le sous-programme de l'administration de la taxe sur les produits et services au Québec :
– les dépenses prévues (143 000 000 \$) et les dépenses réelles (142 772 214 \$).

² Les dépenses prévues dans le Rapport sur les plans et les priorités 2013-2014 de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme 7 - services internes) aux autres programmes appropriés. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds inutilisés en 2012-2013, conformément à l'autorisation biennale de dépenser de l'Agence du revenu du Canada, puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

³ Ce chiffre représente les dépenses actuelles pour l'ARC selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Voir les pages 118-119 du Rapport Annuel au Parlement 2013-2014 pour une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.

Sous-programmes

Sous-programmes	Description
Traitement des déclarations et paiements des particuliers	Le programme voit à ce que les particuliers aient les services dont ils ont besoin pour se conformer volontairement aux lois fiscales du Canada. Il traite tous les renseignements et paiements envoyés par les particuliers. De plus, il évalue les renseignements et les valide, et informe les particuliers des résultats de leur cotisation ou nouvelle cotisation.
Traitement des déclarations et paiements des entreprises	Le programme fait en sorte que les entreprises aient les services dont elles ont besoin pour se conformer volontairement aux lois fiscales du Canada. Il traite tous les renseignements et paiements envoyés par les entreprises. De plus, il évalue les renseignements et les valide, et informe les entreprises des résultats de leur cotisation ou nouvelle cotisation. Le programme attribue aussi aux entreprises au Canada un numéro d'entreprise, tient à jour l'état des comptes et administre les programmes d'accise.

Traitement des déclarations et paiements des particuliers

Traitement des déclarations et paiements des particuliers	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	313 389 102	3 994
Réelles	309 585 473	3 979
Écart	3 803 629	15

L'ARC contribue grandement à l'engagement du gouvernement du Canada dans « Canada numérique 150 », qui consiste à devenir un chef de file mondial dans l'utilisation des technologies numériques pour interagir avec les Canadiens, rendant plus simple et rapide l'accès aux services et aux renseignements en ligne.

Nos services numériques à l'intention des contribuables s'améliorent et augmentent chaque année au fur et à mesure que nous ajoutons des caractéristiques et des fonctions facilitant, pour les contribuables, la production sécurisée des déclarations en ligne, la réception de

FICHE DE RENDEMENT : L'expérience des services numériques

La grande majorité des Canadiens déclarent volontairement des renseignements exacts parce que l'ARC offre des services de qualité qui leur permettent de respecter plus facilement leurs obligations fiscales. Nos services numériques représentent une partie essentielle de notre gamme d'options de service.

Chaque année, nous mesurons le nombre de particuliers, d'entreprises et de bénéficiaires de prestations qui ont utilisé les services en ligne sécurisés de l'ARC comme façon préférée de respecter leurs obligations fiscales et de recevoir leurs prestations.

Principaux résultats

- 80 % des déclarations des particuliers ont été produites par voie électronique pour la période de production des déclarations de 2014.
- 83 % des déclarations des entreprises ont été produites par voie électronique pour 2013-2014.
- 70 % des déclarations de TPS/TVH des entreprises ont été produites par voie électronique pour 2013-2014.
- 71 % des paiements ont été reçus par voie électronique (y compris les paiements versés dans les institutions financières) pour 2013-2014.

Nous améliorons de façon continue nos services en direct sécurisés afin d'accroître ces résultats. Voici les nouveautés en 2013-2014.

- Sur demande, les contribuables peuvent soumettre des documents par voie électronique afin de faire valider des renseignements fiscaux.
- Les contribuables peuvent payer leurs taxes et leurs impôts dus par débit préautorisé.
- Les contribuables peuvent utiliser des calculateurs en ligne pour calculer leurs déductions et cotisations au titre des REER.
- Les préparateurs de déclarations de revenus peuvent transmettre les déclarations des particuliers, au nom des contribuables, pour l'année d'imposition courante et celle qui précède au moyen du service automatisé TED.
- Les bénéficiaires de prestations peuvent voir et mettre à jour les renseignements sur les enfants dont ils ont la garde.
- Les entreprises peuvent produire les déclarations des sociétés de personnes par voie électronique.
- Les entreprises peuvent utiliser les nouvelles fonctions d'avis et de gestion de compte du service de courrier en ligne.

80 %

LE SAVIEZ-VOUS?

80 % des déclarations des particuliers ont été produites par voie électronique

traditionnels afin d'appuyer les contribuables qui préfèrent ces méthodes.

La production électronique des déclarations est devenue la norme pour la plupart des déclarants. Pour la période de production des déclarations de 2014, les taux de production électronique ont continué d'augmenter, atteignant 80 %. Ce taux élevé de production électronique indique que notre stratégie à long terme consistant à ajouter de nouveaux services en ligne chaque année fonctionne.

Les taux de production électronique ont augmenté régulièrement au cours des dix dernières années. Pour la période de production des déclarations de 2014, plus de 21,5 millions de déclarations des particuliers ont été produites au moyen de nos services de production électronique, comparativement à 11 millions il y a une décennie.

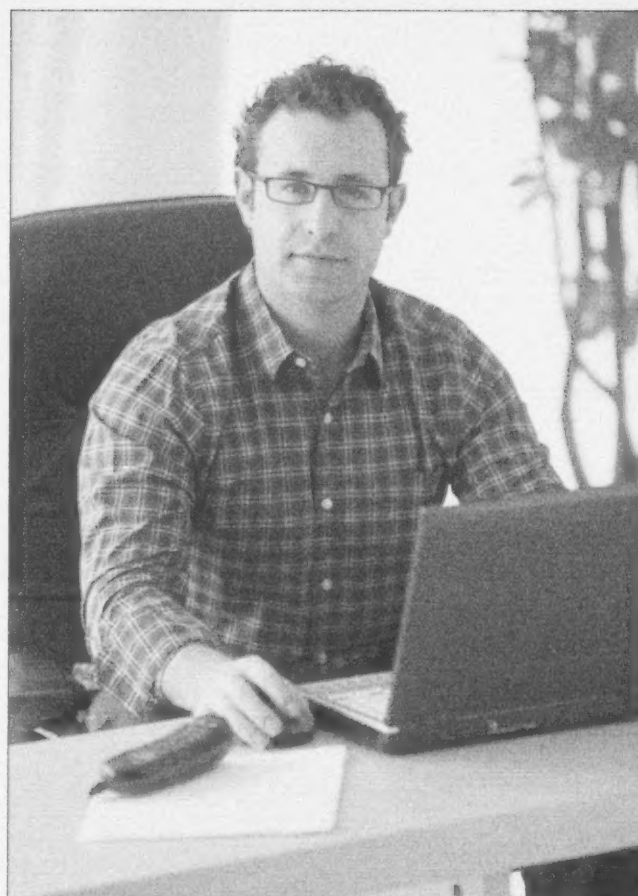
Nous sommes déterminés à faire en sorte que nos options de service électroniques suivent le rythme des besoins et des attentes en évolution des Canadiens. Nous offrons maintenant plus de 50 fonctions en ligne que les particuliers utilisent facilement. Nos services en ligne sont également beaucoup utilisés par les représentants et les fiscalistes. Par exemple, 192 845 représentants étaient inscrits au service

14,6 M

LE SAVIEZ-VOUS?

Il y a eu 14,6 millions d'ouvertures de session dans Mon dossier pour les particuliers

respecter volontairement leurs obligations fiscales si nous leur facilitons la tâche le plus possible et offrons une expérience numérique pratique et sécurisée qui est comparable à celle dont ils sont venus à s'attendre du secteur privé. En même temps, nous maintenons la production sur papier, les ressources de renseignements sur papier et les centres d'appels



Dans le cadre d'une vérification de la prestation de services en ligne du gouvernement menée en 2013, le vérificateur général du Canada a indiqué que l'initiative de l'ARC visant à améliorer les services en ligne sécurisés prévoyait ce qui suit :

- capacité accrue pour les usagers d'effectuer des transactions complètes;
- capacité d'offrir davantage de services en ligne aux contribuables (p.ex. produire leurs déclarations, effectuer leurs paiements et soumettre leurs documents);
- meilleure satisfaction des usagers.

FICHE DE RENDEMENT :

Réduire la paperasse des petites entreprises

L'ARC s'est engagée à soutenir les petites entreprises en réduisant la paperasse ainsi qu'en leur permettant d'accéder aux services et de respecter leurs obligations fiscales plus facilement. En novembre 2012, nous avons mené des consultations avec les petites entreprises afin de nous aider à établir la priorité de nos mesures de réduction de la paperasse. Nous tiendrons de vastes consultations de suivi à l'automne 2014. À la suite de nos vastes consultations initiales auprès de petites entreprises et les représentants fiscaux de partout au Canada, nous avons mis en œuvre plusieurs mesures importantes, y compris les suivantes.

- Nous avons lancé le service des demandes de renseignements en ligne de **Mon dossier d'entreprise**, qui permet aux entreprises ou à leurs représentants d'envoyer à l'ARC, par courriel, des questions de nature fiscale à propos de leurs comptes et de recevoir des réponses en ligne et par écrit.
- Nous avons mis en œuvre l'ID d'agent pour le service téléphonique des demandes de renseignements des entreprises de l'ARC. Les agents communiquent un numéro d'identification aux propriétaires d'entreprise lorsqu'ils répondent à un appel, ce qui assure une plus grande responsabilisation et offre, pour les appelants, une expérience plus uniforme. Cela permet aux propriétaires d'entreprise de fournir plus facilement une rétroaction sur les services de l'ARC.
- Nous avons restructuré la page Web de l'ARC sur la vérification pour en simplifier l'utilisation. Nous avons aussi conçu une série de vidéos qui donnent des renseignements importants sur notre processus de vérification, et nous avons mis un lien menant à ces vidéos sur notre page de renvoi sur la vérification pour qu'elles soient plus faciles à trouver.
- Nous avons créé une nouvelle page Web sur le plan d'action de réduction de la paperasse afin de communiquer aux entreprises des renseignements à jour sur les initiatives de réduction de la paperasse et de permettre aux contribuables et aux petites entreprises de cerner plus facilement leurs difficultés. D'autres consultations visant à recueillir les commentaires des petites entreprises sont prévues en 2014.

Pour en savoir plus sur les façons dont l'ARC réduit la paperasse des entreprises, allez à www.cra-arc.gc.ca/gncy/rdtprdctn/menu-fra.html^{iv}.

Représenter un client à la fin de 2013-2014, ce qui représente une hausse de 32 % par rapport à l'année précédente.

Nous sommes en mesure de traiter plus rapidement les déclarations et les paiements électroniques et d'offrir un service plus rapide et plus efficient à un coût moins élevé que les options sur papier traditionnelles.

Nous pouvons davantage déceler et réduire l'inobservation en analysant les déclarations. Nos services visent à aider les Canadiens à bien faire les choses la première fois. Toutefois, en cas d'erreur ou d'inobservation, nous pouvons déceler, prévenir ou corriger ces cas en vérifiant la présence d'erreurs dans les demandes, en examinant les demandes à risque élevé et en faisant correspondre les renseignements figurant dans les déclarations produites avec les données de tiers. Voilà certaines des activités d'observation que nous exécutons pour protéger l'assiette fiscale.

Améliorations à la production en ligne pour la période de production des déclarations de revenus de 2014

50

LE SAVIEZ-VOUS?

Nous offrons plus de 50 fonctions de service en ligne aux particuliers

- Les préparateurs de déclarations de revenus peuvent transmettre, au nom des particuliers, les déclarations pour l'année d'imposition courante et celle qui précède au moyen du service automatisé TED.
- Les nouveaux arrivants au Canada peuvent produire leur déclaration en ligne.
- À la demande de l'ARC, les contribuables et leur représentant peuvent envoyer des pièces justificatives additionnelles à l'aide de **Mon dossier**.
- Les contribuables peuvent autoriser l'ARC à retirer un montant déterminé au préalable directement à même leur compte bancaire à l'aide de **Mon dossier**.
- Le processus de production IMPÔTNET T1 comporte des liens directs menant à des options de paiement électronique pour chaque déclaration TED.
- Les contribuables peuvent apporter des modifications à des déclarations remontant jusqu'à 10 ans dans **Mon dossier**.



Principaux résultats

- Nous avons établi des cotisations pour 28,8 millions de déclarations de revenus des particuliers.
- Il y a eu 14,6 millions d'ouvertures de session dans *Mon dossier* pour les particuliers.
- Plus de 660 000 particuliers se sont nouvellement inscrits à *Mon dossier*.
- Les représentants ont accédé à plus de 7,7 millions de comptes de particuliers à l'aide de Représenter un client.
- Nous avons recouvré 1,5 milliard de dollars en impôts dus additionnels en vérifiant la présence d'erreurs dans les déclarations, en examinant les demandes à risque élevé et en faisant correspondre les renseignements figurant dans les déclarations produites avec les données de tiers.
- 298 930 déclarations de particuliers ont été examinées, et les contribuables ont eu droit à des rajustements avantageux de leur déclaration de revenus correspondant à une valeur en dollars totale de 103,5 millions de dollars.

Aller encore plus loin pour servir les petites et moyennes entreprises

Au cours de la période de production des déclarations de revenus de 2013, nous avons remarqué des erreurs récurrentes dans les déclarations T2; nous nous sommes donc adressés aux représentants fiscaux qui travaillent aux déclarations T2 et nous leur avons montré comment éviter les erreurs.

Nous avons ensuite collaboré avec les fabricants de logiciels de préparation de déclarations de revenus pour faire modifier les explications dans les logiciels et pour aider les utilisateurs à éviter les erreurs. Cette mesure permettra aux préparateurs de déclarations de revenus, aux sociétés et à l'ARC de réaliser des économies de temps et de ressources.

Traitement des déclarations et paiements des entreprises

Traitement des déclarations et paiements des entreprises	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	208 796 505	2 553
Réelles	196 750 468	2 509
Écart	12 046 037	44

La production en ligne a augmenté par rapport à 2012-2013 : il y a eu une hausse de 31 % de la production en ligne des déclarations de renseignements T5 et une hausse de 13 % de la production en ligne des déclarations de revenus des sociétés T2.

Nous avons continué d'améliorer nos services en ligne et de mettre en œuvre de nouveaux services afin de faciliter l'observation pour les entreprises. En voici des exemples.

- Les propriétaires d'entreprise peuvent recevoir du courrier en ligne dans le portail sécurisé **Mon dossier d'entreprise** et recevoir des avis par courriel lorsqu'ils ont reçu de la correspondance dans leur compte.
- Les employeurs et leurs représentants sont en mesure de voir en ligne le Relevé de compte de retenues à la source courantes PD7A. Ils peuvent également le recevoir par livraison électronique.
- Les déclarations de TPS/TVH et certains formulaires de choix et de remboursement peuvent désormais être produits en ligne.
- Les déclarations de renseignements des sociétés de personnes peuvent dorénavant être produites en ligne.

Nous continuons d'améliorer notre processus en ligne d'inscription d'un numéro d'entreprise (NE), le système de numérotation qui permet aux entreprises de traiter avec plusieurs ordres de gouvernement selon le principe « une entreprise, un numéro ». Le nombre de partenaires provinciaux, territoriaux et municipaux qui utilisent le NE continue d'augmenter.

Davantage d'entreprises utilisent nos services électroniques à mesure que nous facilitons leur accès aux renseignements et leur gestion de divers comptes, y compris les comptes de TPS/TVH, de retenues sur la paie, d'impôt sur le revenu des sociétés, de la taxe d'accise et des droits d'accise.

Principaux résultats

- Il y a eu plus de 4 millions d'ouvertures de session dans **Mon dossier d'entreprise**.
- Plus de 114 000 propriétaires d'entreprise se sont inscrits à **Mon dossier d'entreprise**. Cela porte à 1,9 million le nombre total d'entreprises inscrites, ce qui représente une hausse de 26 %.
- Les représentants ont accédé à plus de 3,9 millions de comptes d'entreprise à l'aide de Représenter un client.
- Nous avons répondu à plus de 6 400 demandes de renseignements en ligne.
- 83 % des déclarations de revenus des sociétés ont été produites en ligne.
- 70 % des déclarations de TPS/TVH ont été produites en ligne.
- Nous avons recouvré plus de 60 millions de dollars en impôts dus additionnels dans les déclarations de revenus des sociétés.
- Nous avons recouvré près de 133 millions de dollars en pertes supplémentaires à l'aide d'un examen des reports prospectifs des pertes des sociétés d'années antérieures, ce qui a été converti à un redressement fiscal d'une valeur actualisée de plus de 19 millions de dollars.

3,4 M

LE SAVIEZ-VOUS?
Plus de 3,4 millions
d'entreprises étaient
inscrites aux fins
de la TPS/TVH

Résultats de rendement

Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée				
Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Les particuliers, les entreprises et les inscrits reçoivent des avis de cotisation exacts et à temps, et le traitement des paiements d'impôt est effectué de façon précise et en temps opportun	Nombre des objectifs qui ont été atteints, ou en grande partie atteints, liés aux normes de service sur le délai de traitement des déclarations de revenu des particuliers, des entreprises et des déclarations de TPS/TVH	100 %	100 %
Traitement des déclarations et paiements des particuliers	Les particuliers reçoivent, en temps opportun, des avis de cotisation exacts	<p>Pourcentage des objectifs liés aux normes de service qui ont été atteints ou en grande partie atteints relativement aux activités de déclarations des particuliers T1 et des fiducies T3</p> <ul style="list-style-type: none"> Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (électroniques) dans un délai moyen de deux semaines suivant la réception (objectif : 100 %) Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (sur papier) dans un délai moyen de quatre à six semaines (objectif : 100 %) Réponse aux redressements d'une déclaration T1 (par voie électronique) demandés par les contribuables dans un délai moyen de deux semaines (objectif : 100 %) Réponse aux redressements d'une déclaration T1 (sur papier) demandés par les contribuables dans un délai moyen de huit semaines (objectif : 100 %) Traitement des déclarations des fiducies T3 dans un délai de quatre mois (objectif : 95 %) 	100 %	100 %
		Pourcentage des déclarations des particuliers (T1) traitées avec exactitude	98 %	99,2 %
		Pourcentage des déclarations des particuliers (T1) reçues à temps et traitées au plus tard à la mi-juin	98 %	99,8 %
	Les déclarants particuliers produisent leur déclaration par voie électronique	Taux de production électronique des déclarations des particuliers (T1) ¹	80 %	80 %

Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Traitement des déclarations et paiements des entreprises	Les activités de validation permettent de déceler l'inobservation par les particuliers des obligations législatives en matière de déclaration et de prendre des mesures à leur égard	Pourcentage des examens de validation des déclarations T1 effectués par rapport au nombre prévu	100 %	101 %
		Ratio de la valeur monétaire des cotisations établies lors des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires	Ratio minimum de 2:1	2,77:1
	Les entreprises déclarantes reçoivent, en temps opportun, des avis de cotisation exacts, et le traitement des paiements est effectué en temps opportun et de façon exacte	Pourcentage des objectifs liés aux normes de service qui ont été atteints ou en grande partie atteints relativement aux activités des entreprises déclarantes (T2, TPS/TVH, accise et autres prélèvements)	100 %	100 %
		<ul style="list-style-type: none"> Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 (électroniques) dans les 45 jours civils (objectif : 90 %) Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 (sur papier) dans les 90 jours civils (objectif : 90 %) Traitement des déclarations de TPS/TVH dans les 30 jours civils suivant la réception (objectif : 95 %) Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'œuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien dans les 60 jours suivant la réception (objectif : 95 %) 		
		Pourcentage des déclarations T2 traitées avec exactitude	98 %	98,5 %
	Les paiements au receveur général sont traités à temps	Pourcentage des paiements effectués au receveur général déposés dans un délai de 24 heures suivant la réception	96 %	98,9 %

¹ Ces valeurs reflètent la période de production des déclarations de février à août 2014.



16 G\$

Nous avons recouvré plus
de 16 milliards de dollars
liés à des cas d'inobservation

Programme : Observation

Les activités d'observation de l'ARC protègent l'intégrité de notre régime fiscal d'autocotisation en repérant, en traitant et en prévenant l'inobservation des lois fiscales du Canada. Nos mesures d'observation passent de façon progressive la promotion de l'observation à son application. Nous favorisons l'observation en faisant en sorte que les contribuables comprennent mieux leurs obligations fiscales au moyen d'activités de sensibilisation et d'une aide ciblée, ainsi qu'en les renseignant sur leurs responsabilités en matière de déclaration. Nous entreprenons aussi des examens, des vérifications et des enquêtes criminelles à l'échelle nationale et internationale afin de veiller à ce que les contribuables observent les lois fiscales du Canada.

Observation	Ressources financières (en dollars)		Ressources humaines (équivalents temps plein)	
Budget principal des dépenses	1 015 345 341		–	
Autorisations totales	1 130 462 996		–	
Prévues		1 106 828 514 ^{1,2}		10 360
Réelles		1 084 562 230 ^{1,3}		9 761
Écart (dépenses prévues moins dépenses réelles)		22 266 284		599

¹ Comprend le sous-programme des services professionnels de vérification (les activités de ce sous-programme ont pris fin au cours de l'exercice 2013-2014) :

– les dépenses prévues (60 735 173 \$) et les dépenses réelles (64 147 383 \$).

² Les dépenses prévues dans le Rapport sur les plans et les priorités 2013-2014 de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme 7 - services internes) aux autres programmes appropriés. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds inutilisés en 2012-2013, conformément à l'autorisation biennale de dépenser de l'Agence du revenu du Canada, puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

³ Ce chiffre représente les dépenses actuelles pour l'ARC selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Voir les pages 118-119 du Rapport Annuel au Parlement 2013-2014 pour une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.

Sous-programmes

Sous-programmes	Description
Secteur international et grandes entreprises	Le programme fait en sorte que le Canada reçoive sa part d'impôt du secteur international et des grandes entreprises, qui exécutent des opérations financières complexes. Il voit au respect des lois fiscales du Canada en encourageant, en soutenant et en surveillant l'observation par les grandes sociétés déclarantes. Pour ce faire, l'ARC utilise des consultations avec les contribuables, la sensibilisation, les révisions législatives et les mesures d'exécution.
Petites et moyennes entreprises	Le programme assure l'observation des lois fiscales du Canada par les petites et moyennes entreprises et les contribuables non résidents. Il appuie l'observation au moyen de consultations avec les contribuables, de la sensibilisation et de l'établissement de partenariats avec les intervenants. Le programme suit les principes de la gestion des risques pour adopter une approche équilibrée quant aux activités d'exécution en matière de vérification. Ces activités comprennent l'aide à la clientèle, le service et les vérifications de la qualité connexes.
Recherche scientifique et développement expérimental	Le programme offre une aide fiscale et des crédits d'impôt à l'investissement aux entreprises canadiennes pour les encourager à mener des activités admissibles liées à la recherche et au développement industriels ou encore à la production cinématographique ou magnétoscopique au Canada. Il permet de voir à ce que toutes les demandes respectent les exigences législatives, les lois fiscales, les politiques et les procédures. Il permet également de veiller à ce que les demandeurs reçoivent les renseignements et les services rapides dont ils ont besoin pour avoir accès aux crédits d'impôt à l'investissement et à ce que les crédits d'impôt ou les remboursements soient envoyés de façon rapide, uniforme et prévisible.
Enquêtes criminelles	Le programme fait respecter les lois appliquées par l'ARC en repérant les cas d'évasion fiscale et de fraude et en prenant des mesures à leur égard. Il mène des enquêtes sur les cas importants présumés d'inobservation frauduleuse et recommande qu'ils soient visés par des poursuites. Afin de sensibiliser davantage l'opinion publique et d'encourager l'observation volontaire, ce programme publie aussi les résultats des condamnations devant les tribunaux.
Divulgations volontaires	Le programme soutient l'observation des lois fiscales du Canada en encourageant et en traitant les divulgations volontaires de contribuables contrevenants ou de leurs représentants qui veulent prendre l'initiative de corriger des renseignements inexacts ou incomplets.

Secteur international et grandes entreprises

Secteur international et grandes entreprises	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	323 959 239	2 484
Réelles	301 865 840	2 327
Écart	22 093 399 ¹	157

¹ La baisse est surtout attribuable aux économies de programme et dans les coûts indirects, en plus des paiements liés aux indemnités de départ, aux avantages sociaux et aux crédits de congé annuel.

L'ARC est chargée de veiller à l'observation en matière de déclaration des entreprises les plus grandes et les plus complexes du Canada par divers moyens, y compris des mesures de vérification stratégiquement dirigées, des révisions et recherches législatives continues visant à déceler les échappatoires fiscales et à atténuer les nouveaux risques d'inobservation, et la sensibilisation et l'éducation ciblées.

Nous allons de l'avant avec notre programme de transformation opérationnelle. Cela comprend le fait de peaufiner nos modèles et nos processus d'évaluation des risques de façon à cibler plus efficacement les contribuables qui présentent les plus hauts risques dans la population des grandes entreprises. Nous continuons d'appuyer l'observation volontaire en accroissant la transparence et en renforçant la confiance mutuelle et la collaboration avec les plus grandes entreprises canadiennes.

8,4 G\$

LE SAVIEZ-VOUS?

D'avril 2009 à mars 2014, nos activités de vérification de la planification fiscale abusive ont dégagé 8,4 milliards de dollars en incidence fiscale¹

1. L'incidence fiscale correspond à l'impôt ayant fait l'objet d'une cotisation, aux remboursements d'impôt réduits, aux intérêts et aux pénalités et à la valeur actuelle de l'impôt fédéral futur à cotiser et issu de mesures d'observation. Elle exclut l'incidence des renvois d'appels et des montants irrécouvrables.

FICHE DE RENDEMENT : Observation à l'étranger

En mai 2013, le gouvernement fédéral a annoncé de nouvelles mesures destinées à renforcer la capacité de l'ARC à assurer l'observation à l'étranger et à lutter contre les stratagèmes d'évasion fiscale internationale et d'évitement fiscal agressif. Sur une période de cinq ans, l'ARC investira 30 millions de dollars afin de mettre en œuvre les mesures prévues dans le Plan d'action économique de 2013 du gouvernement.

Au cours de l'exercice 2013-2014

- L'ARC a créé la Division de l'observation à l'étranger dans le but de mettre en place une approche ciblée concernant la mise en œuvre des mesures prévues dans le Plan d'action économique qui visent l'inobservation à l'étranger et d'exercer des activités de programme connexes, y compris la création d'équipes spécialisées dans l'observation à l'étranger dans trois régions du Canada.
- L'ARC a commencé à appliquer les modifications législatives annoncées dans le Plan d'action économique de 2013 qui prévoyaient la prolongation de la période normale de nouvelle cotisation dans le cas des contribuables qui omettent de déclarer des revenus tirés de biens étrangers déterminés dans leur déclaration de revenus et de produire correctement le Bilan de vérification du revenu étranger (le formulaire T1135). La mesure a reçu la sanction royale le 12 décembre 2013.
- Le Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger a été lancé en janvier 2014. Dans le cadre de ce programme, des récompenses financières sont versées à des particuliers qui fournissent à l'ARC des renseignements sur des cas importants d'inobservation fiscale internationale qui mènent à la cotisation et au recouvrement d'impôts fédéraux supplémentaires. En date du 31 mars 2014, le personnel du programme a reçu 63 dénonciations écrites.
- L'ARC est à bâtir une installation permettant aux banques et aux intermédiaires financiers de soumettre à l'ARC, par voie électronique, des signalements de téléversements internationaux de 10 000 \$ ou plus. Ce lien misera sur l'infrastructure existante et aucun nouveau fardeau ne sera imposé aux intermédiaires financiers au moment de son instauration, en janvier 2015.
- Le Canada continue de collaborer bilatéralement avec des administrations fiscales de partout dans le monde et de participer au groupe de travail de l'Organisation de coopération et de développement économiques sur l'échange d'informations et l'observation des règles fiscales ainsi qu'aux divers réseaux du Forum sur l'administration fiscale, tels que ceux des particuliers bien nantis, des grandes entreprises et de l'observation à l'étranger, le but étant d'examiner les nouvelles tendances et approches en matière d'observation à l'étranger.

L'approche de l'ARC au sujet de l'observation des grandes entreprises tient compte des risques liés à l'observation des contribuables et des intermédiaires fiscaux et favorise un comportement responsable en matière de gestion de l'impôt des sociétés. Selon cette approche, les grandes entreprises sont divisées en trois grands segments de risque lié à l'inobservation : élevé, moyen et faible. Au moment de traiter avec les grandes entreprises, l'ARC mène des discussions ouvertes et transparentes à propos de sa détermination de leur niveau de risque et de leur comportement liés à l'observation. Les entreprises qui sont

considérées comme présentant le risque le plus élevé sont assujetties à une vérification complète de l'observation. Les contribuables appartenant à la catégorie du risque moyen peuvent faire l'objet d'une vérification de l'observation complète ou d'une vérification à portée restreinte, et les contribuables qui présentent un risque faible sont assujettis à des examens périodiques de l'assurance de l'observation. L'approche de la stratégie d'observation des grandes entreprises permet à l'ARC de centrer ses ressources de vérification sur les cas d'inobservation qui présentent le risque le plus élevé dans la population des grandes

entreprises et de réduire le fardeau lié à l'observation pour les entreprises à faible risque.

Au cours des dernières années, l'inobservation à l'étranger est devenue une grande source de préoccupation dans de nombreux pays industrialisés. En réaction à ce risque croissant, le Plan d'action économique de 2013 du Canada a instauré plusieurs mesures visant à renforcer la capacité de l'ARC à s'attaquer à l'inobservation à l'étranger. Pour administrer ces nouvelles mesures et mieux coordonner les activités d'observation à l'étranger de l'ARC, des équipes spécialisées ont été mises sur pied aux bureaux des services fiscaux de Victoria, de London et de Québec. De plus, une autre équipe spécialisée a été mise sur pied au Bureau des services fiscaux de London afin de mener des recherches en vue de cerner les risques liés à l'observation à l'étranger, d'améliorer la façon dont les dossiers sont sélectionnés pour une vérification et de renforcer les liens avec les autres programmes de l'ARC de façon à partager les renseignements avec efficacité.

En 2013-2014

- Nous avons continué de renforcer notre capacité d'évaluation des risques. Cela comprend le travail

Reconnaissance du vérificateur général du Canada

Tel qu'il a été indiqué dans le rapport du printemps 2014 du vérificateur général du Canada, l'ARC possède maintenant les outils nécessaires pour déceler les cas d'inobservation par des contribuables qui ont recours à la planification fiscale abusive, de prendre des mesures à leur égard et de décourager cette inobservation. De plus, dans le rapport de l'automne 2013 du vérificateur général sur les activités bancaires à l'étranger, on avait conclu que l'ARC avait fait un bon travail de suivi des renseignements qu'elle avait reçus sur des comptes à l'étranger dans le cas de la liste du Liechtenstein et qu'elle avait réalisé d'importants progrès pour ce qui est de se servir des renseignements recueillis dans ce cas afin d'améliorer ses processus d'identification d'autres contribuables qui peuvent ne pas avoir déclaré des revenus à l'étranger.

accompli pour automatiser l'évaluation des risques des contribuables dans le segment des grandes entreprises.

- Nous avons renforcé notre programme d'assurance de la qualité relatif aux dossiers importants – l'Examen continu de l'intégrité des programmes – en adoptant des mesures de contrôle de la vérification et une analyse opérationnelle améliorées.
- Les bureaux régionaux et locaux ont travaillé d'arrache-pied pour évaluer tous les dossiers existants en attente et pour fermer les dossiers à faible risque, le cas échéant. En fermant ces dossiers, nous assurons une plus grande actualité des vérifications et renforçons considérablement notre capacité à centrer les ressources de vérification existantes sur les cas à risque plus élevé.

Planification fiscale abusive

Bon nombre de contribuables, y compris les particuliers, les sociétés et les fiducies, ont recours à la planification fiscale pour structurer leur situation fiscale et réduire leur montant d'impôt à payer. Les régimes enregistrés d'épargne-retraite et le compte d'épargne libre d'impôt constituent deux exemples de façons légales et avantageuses que les Canadiens ordinaires peuvent utiliser pour réduire leur impôt à payer. Toutefois, les contribuables ne peuvent participer à des arrangements de planification fiscale abusive qui sont délibérément conçus pour contourner l'objet et l'esprit des lois fiscales.

Il y a planification fiscale abusive ou évitement fiscal abusif lorsqu'une personne entreprend des opérations qui contreviennent à des dispositions anti-évitement précises de la loi. Cela comprend les situations où un contribuable réduit ou élimine l'impôt par une opération ou une série d'opérations qui peut respecter la lettre de la loi, mais en violer l'esprit et l'objet.

La planification fiscale abusive est un problème mondial qui menace de saper la capacité des pays à générer les recettes fiscales dont ils ont besoin pour évoluer et prospérer. Les stratégies que l'ARC utilise pour cerner et aborder ces arrangements inacceptables ont de multiples facettes et comprennent les vérifications, les modifications législatives, les activités d'éducation, les campagnes de sensibilisation et le travail international visant à appuyer les efforts déployés pour promouvoir une plus grande coopération internationale et renforcer notre capacité à accéder, en temps opportun, à des renseignements fiscaux et financiers exacts des administrations fiscales à l'étranger.

Règle générale anti-évitement

La règle générale anti-évitement (RGAE) est entrée en vigueur dans le cadre d'une série de réformes fiscales ayant reçu la sanction royale en décembre 1990. La RGAE est un mécanisme législatif qui permet à l'ARC de tracer efficacement la démarcation entre la réduction maximale légitime de l'impôt et l'évitement fiscal abusif. La RGAE a pour but de rejeter les avantages fiscaux de certains arrangements qui pourraient respecter l'interprétation littérale de la loi, sans toutefois être compatibles avec l'objet ou l'esprit de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et de la *Loi sur la taxe d'accise*. Dans de tels cas, le ministre du Revenu national peut invoquer la RGAE.

La RGAE n'est pas destinée à laisser planer une incertitude sur la planification fiscale; son seul but consiste à résoudre les situations où des stratagèmes de planification fiscale abusive uniques en leur genre échappent aux règles ciblées en vigueur. La RGAE contribue à garantir que les lois appliquées par l'ARC le sont de manière uniforme.

En date de mars 2014, 1 203 cas avaient été renvoyés au Comité de la règle générale anti-évitement depuis sa création. Plusieurs des cas initialement traités par ce comité ont été clarifiés et réglés au moyen de modifications législatives subséquentes.

Depuis plusieurs années, l'ARC travaille d'arrache-pied pour créer un vaste réseau de conventions et d'accords d'échange de renseignements à des fins fiscales. En date du 31 mars 2014, le Canada avait signé 92 conventions fiscales et 19 accords d'échange de renseignements à des fins fiscales. En novembre 2013, le Canada a ratifié la Convention concernant l'assistance administrative mutuelle en matière fiscale. Cette convention prévoit l'échange de renseignements entre ses différentes parties. En élargissant l'échange de renseignements et la coopération internationale, l'ARC renforce grandement sa capacité à cerner l'évasion fiscale internationale et l'évitement fiscal abusif, à les aborder et à y mettre un terme.

L'ARC joue aussi un rôle de premier plan dans de nombreux forums internationaux qui travaillent activement à lutter contre l'inobservation internationale, comme l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et le Forum sur l'administration fiscale.

En février 2013, l'OCDE a lancé un projet relatif à l'érosion de l'assiette fiscale et au transfert de bénéfices. Ce projet aborde les stratégies de planification fiscale internationale auxquelles les multinationales ont recours pour réduire leurs impôts au minimum de façon inappropriée en détournant

les bénéfices des sociétés des administrations où l'activité économique a eu lieu. Les leaders du G8 et du G20 ont appuyé le travail accompli grâce à ce projet, et on est à formuler des recommandations afin de donner suite aux préoccupations soulevées dans le plan d'action que l'OCDE a publié en juillet 2013. L'ARC participe activement à ce processus et apporte une contribution importante à l'avancement du plan d'action relatif à l'érosion de l'assiette fiscale et au transfert de bénéfices.

70 %

LE SAVIEZ-VOUS?

Environ 70 % des petites et moyennes entreprises ont recours à un préparateur de déclarations de revenus pour produire leur déclaration de revenus

L'ARC continue de collaborer étroitement avec les ministères des Finances et de la Justice afin d'élaborer les outils législatifs nécessaires pour s'opposer aux stratagèmes de planification fiscale abusive et protéger l'intégrité du régime fiscal canadien. Au cours des dernières années, le gouvernement a instauré des douzaines de mesures importantes destinées à éliminer les échappatoires fiscales et à s'attaquer à l'évitement fiscal international abusif.

Récemment, dans le budget de 2014, on a annoncé plusieurs nouvelles mesures législatives visant à éliminer les échappatoires connues en matière de planification fiscale abusive. Cela comprenait des mesures visant à :

- prévenir l'évitement de l'impôt sur le revenu canadien associé à l'assurance du risque à l'aide d'accords de swap d'assurance;

- veiller à ce que les dispositions des banques réglementées à l'étranger ne puissent pas servir à contourner les règles relatives à l'accumulation de revenus de biens étrangers par l'entremise de sociétés étrangères affiliées qui ne font pas partie d'un groupe d'institutions financières canadiennes;
- voir à ce que les non-résidents ne puissent pas éviter la retenue d'impôt canadien en concluant des accords de prêt avec des tiers étant des intermédiaires financiers.

Pour s'attaquer efficacement à la planification fiscale abusive, il faut un engagement continu et une stratégie à long terme efficace. Par exemple, au cours des dernières années, nous avons observé une nette diminution du nombre de contribuables participant à des stratagèmes d'abris fiscaux relatifs à des dons. Cette diminution s'explique en partie par la stratégie à long terme de l'ARC consistant à centrer les efforts de vérification sur les contribuables qui participent à ces stratagèmes d'abris fiscaux. Au cours des dernières années, la participation à ces stratagèmes a baissé de façon spectaculaire, passant de 48 000 participants en 2006 à un peu plus de 2 500 en 2013.

Principaux résultats

- Nous avons effectué l'examen de 19 463 dossiers du secteur international et des grandes entreprises.
- Nous avons effectué l'examen de 15 823 dossiers de planification fiscale abusive.
- Nos activités de vérification du secteur international et des grandes entreprises ont dégagé plus de 6,1 milliards de dollars en incidence fiscale.^{1,2}
- Nous avons mené 35 vérifications sur les pénalités imposées à des tiers, qui ont donné lieu à l'imposition de 65,7 millions de dollars en pénalités à des tiers (p. ex. des promoteurs et des préparateurs de déclarations de revenus).

2. En 2013-2014, une incidence fiscale s'élevant à 409 millions de dollars a été remboursée, par le règlement des questions liées à la double imposition avec des pays signataires d'une convention fiscale avec le Canada. Ce montant a été inclus dans nos résultats du programme pour les exercices antérieurs.

Petites et moyennes entreprises

Petites et moyennes entreprises	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	565 576 843	5 910
Réelles	582 301 781	5 858
Écart	(16 724 938)	52

La population des petites et moyennes entreprises est large, variée et d'une importance capitale pour le bien-être économique continu du Canada. Les petites entreprises sont des moteurs importants de la croissance économique et de l'innovation dans l'économie canadienne. Selon Industrie Canada, entre 2002 et 2012, 77,7 % de tous les emplois du secteur privé au Canada ont été créés par des entreprises comptant moins de 100 employés. Les petites et moyennes entreprises sont de taille et de complexité très variées et vont d'opérations à une seule personne à des entreprises comportant des douzaines, voire des centaines d'employés. Dans la population des petites et moyennes entreprises, de nombreuses entreprises évoluent dans des secteurs de l'économie qui se caractérisent par des opérations au comptant fréquentes, tels que les industries de l'accueil et de la construction. Par conséquent, on y trouve souvent des possibilités tentantes de participer aux activités de l'économie clandestine.

De plus, le taux de survie relatif des petites entreprises est faible, et des milliers de ces entités intègrent et quittent la population des contribuables chaque année. En raison de la nature dynamique et complexe de la population des petites et moyennes entreprises contribuables du Canada, notre administration fiscale doit relever le grand défi qui consiste à voir à ce que ces entreprises respectent la loi.

Un outil important que l'ARC utilise pour veiller à l'observation en matière de déclaration des petites et moyennes entreprises est la vérification, mais nous consultons également les intervenants, nous les renseignons et nous collaborons avec eux. De plus, des avancées récentes en matière d'analyse des activités nous permettent d'avoir de plus en plus recours à des interventions ciblées et proactives autres que la vérification, telles que l'aide adaptée à la clientèle, afin de soutenir et d'influencer de façon positive le comportement lié à l'observation des contribuables qui présentent un risque d'inobservation faible ou moyen.

En 2013-2014, l'ARC a pris plusieurs mesures pour transformer et moderniser son approche concernant

Fraude relative à la TPS/TVH entraîne 92 mois de prison

Newmarket (Ontario), le 17 juin 2013 — L'Agence du revenu du Canada a annoncé aujourd'hui qu'un homme de Markham, en Ontario, a été condamné devant la Cour de justice de l'Ontario à 92 mois de prison ainsi qu'à une amende de 935 506 \$ après avoir plaidé coupable à un chef d'accusation de fraude de plus de 5 000 \$.

L'enquête de l'ARC a révélé que, pour les années 2001 à 2005, l'ancien comptable agréé a produit des déclarations de TPS/TVH frauduleuses et reçu un peu plus de 9,8 millions de dollars en remboursements injustifiés. La cour a entendu des témoignages que l'homme a utilisé son poste supérieur au sein d'un revendeur d'énergie au détail important afin d'accéder aux registres comptables d'une autre société récemment acquise. À l'aide de ces renseignements, il s'est présenté comme la personne qui avait été autorisée à communiquer avec l'ARC au nom de la société nouvellement acquise pour faciliter la production de déclarations de TPS/TVH frauduleuses. Les remboursements frauduleux étaient alors déposés dans un compte bancaire que l'homme avait ouvert en constituant une société ayant un nom semblable.

Le produit de la fraude a servi à financer un mode de vie somptueux, y compris des rénovations majeures à la résidence de Markham de l'homme, l'achat de plusieurs propriétés à l'étranger et le transfert de millions de dollars dans des comptes bancaires américains. Pour les années d'imposition 2002 à 2005, l'homme n'a également pas produit ses déclarations T1, omettant ainsi de déclarer le revenu qu'il avait reçu frauduleusement; ce faisant, il a évité de payer 935 506 \$ en impôt fédéral sur le revenu.

l'observation en matière de déclaration des entreprises. Nous investissons dans des approches proactives à l'appui de l'observation volontaire dès le début, ce qui s'inscrit dans un effort destiné à réduire la nécessité d'interventions de vérification plus coûteuses par la suite. Le 17 janvier 2014, la ministre du Revenu national, l'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, a annoncé un plan en trois points visant à améliorer l'observation en matière de déclaration et à offrir un plus grand soutien à la communauté canadienne des petites et moyennes entreprises.

Un plan en trois points visant à soutenir l'observation des petites et moyennes entreprises

- **L'Initiative relative aux agents d'observation (IAO)** est conçue pour offrir des renseignements et un soutien en personne aux petites entreprises à des moments clés à mesure qu'elles croissent. Cette initiative aide les petites entreprises à s'y retrouver dans le régime fiscal et à « bien faire les choses dès le début ». Au début de 2014, des projets pilotes de l'IAO ont été lancés dans les régions de l'Ontario et du Québec.
- Proposition de **Programme d'inscription des préparateurs de déclarations de revenus (PIPDR)**. Dans le cadre du PIPDR proposé, les préparateurs de déclarations de revenus qui préparent des déclarations

de revenus des particuliers et des sociétés moyennant des honoraires seraient tenus de s'inscrire auprès de l'ARC. Le PIPDR permettrait alors à l'ARC de collaborer avec ces préparateurs de déclarations de revenus afin de cerner les sujets préoccupants et de prévenir les erreurs de déclaration avant que les déclarations ne soient produites. Les consultations publiques sur ce programme ont commencé en février 2014. Les résultats des consultations orienteront les prochaines étapes de cette proposition.

- Le dernier élément de ce plan d'action en trois points prévoit le recours à des renseignements d'entreprise approfondis pour améliorer la sélection des dossiers. L'analyse des données tirées des renseignements d'entreprise permet aux vérificateurs de cerner les dossiers les plus appropriés pour une vérification. On aura également recours à des équipes de vérification spécialisées lorsque le niveau d'observation dans certains secteurs à risque élevé sera examiné. Les programmes de vérification des petites et moyennes entreprises étudieront aussi l'utilisation d'approches proactives, comme les campagnes de rédaction de lettres propres aux secteurs, en vue d'exercer une influence positive sur le comportement de déclaration des contribuables.

Ces nouvelles approches donneront à l'ARC l'occasion d'élargir sa présence dans la population des petites et moyennes entreprises en offrant plus d'aide aux contribuables à faible risque qui peuvent avoir de la difficulté à respecter leurs obligations. La nature proactive et ciblée de ces nouvelles approches contribuera à réduire le fardeau de l'observation des contribuables à faible risque et leur permettra d'éviter des vérifications inutiles et des erreurs possiblement coûteuses. En même temps, cette approche compliquera la tâche des contribuables non conformes en nous permettant de centrer nos ressources de vérification sur les dossiers présentant le risque d'inobservation le plus élevé.

Renseignement d'entreprise et assurance de la qualité

Dans le cadre de la transformation opérationnelle et du programme d'intégrité de l'ARC, nous avons mis en œuvre le programme des renseignements d'entreprise et de l'assurance de la qualité (REAQ). Le programme a été mis en place en septembre 2013 au sein des programmes de

vérification des petites et moyennes entreprises pour l'impôt sur le revenu et la TPS/TVH. À la suite de cette mise en œuvre réussie, le programme REAQ a été élargi afin d'inclure le programme de l'intégrité des remboursements de TPS/TVH.

137 M\$

LE SAVIEZ-VOUS?

Depuis juin 2000, l'ARC a imposé plus de 137 millions de dollars en pénalités à des tiers comme des conseillers fiscaux, des planificateurs et des promoteurs pour leur participation à des stratagèmes d'abris fiscaux relatifs à des dons

La composante des renseignements d'entreprise du programme REAQ instaure une nouvelle approche régionale en matière de sélection des dossiers de vérification. Des équipes régionales spécialisées élaborent et sélectionnent les charges de travail de la vérification de l'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH. Les équipes sont responsables de recueillir, analyser et appliquer le renseignement d'entreprise servant à déterminer les dossiers les plus appropriés pour une vérification. Cette

nouvelle approche est une méthode fondée sur les risques plus systématique et plus complète permettant d'atteindre les objectifs des programmes stratégiques aux échelles locale, régionale et nationale.

En plus du programme REAQ, un bon exemple d'une approche plus systématique en matière de gestion de la charge de travail est notre Centre national des indices.

CONDAMNATION : STRATAGÈMES D'ÉVASION FISCALE

Préparatrice de déclarations de revenus condamnée à 10 ans de prison pour fraude fiscale

Oshawa, le 4 juin 2013 — Une administratrice et propriétaire d'une entreprise de préparation de déclarations de revenus située dans la région de Vaughan a été reconnue coupable aujourd'hui devant la Cour supérieure de l'Ontario relativement à deux chefs d'accusation de fraude de plus de 5 000 \$. Elle a été condamnée à la peine d'emprisonnement maximale de 10 ans pour chaque chef d'accusation, qu'elle purgera simultanément. De plus, elle devra payer une amende de 699 608 \$. La condamnée est actuellement en état d'arrestation en Espagne, où une instance d'extradition est en cours en vue d'assurer son retour au Canada. Une fois de retour, elle commencera à purger sa peine.

En novembre 2006, l'ARC a effectué des perquisitions dans la résidence et le lieu d'affaires de la femme, ainsi que dans un entrepôt local. Les documents obtenus lors des perquisitions ont révélé que la femme avait frauduleusement demandé le remboursement de frais financiers et de dons de bienfaisance totalisant 58 500 000 \$ dans 4 200 déclarations de revenus qu'elle avait préparées au nom de ses clients pour les années d'imposition 2003 à 2005. Ces fausses demandes ont permis de réduire le montant des impôts fédéraux dus de plus de 10 000 000 \$. De plus, son entreprise de préparation de déclarations de revenus n'a pas déclaré des revenus imposables de 2,8 millions de dollars pour les années 2003 à 2005, ce qui a donné lieu à l'évasion de 699 608 \$ en impôt fédéral.

Le Centre a été établi à Scarborough, en Ontario, en juin 2013. Il coordonne et évalue tous les indices provenant de dénonciateurs que l'ARC reçoit afin de s'assurer que les renseignements sont intégrés à nos systèmes d'évaluation des risques, puis renvoie les renseignements tirés des indices au programme d'observation et au bureau des services fiscaux appropriés aux fins de suivi.

La composante de l'assurance de la qualité du programme REAQ, assurée par l'intermédiaire de notre programme de l'assurance de la qualité de la vérification, établit de solides mesures de contrôle interne de la vérification en vue de garantir une plus grande cohérence et qualité des vérifications. La présence de procédures et de protocoles de vérification rigoureux contribue à renforcer la qualité de nos vérifications en rendant le personnel et les gestionnaires plus responsables. L'Assurance de la qualité de la vérification crée des mécanismes permettant de déterminer rapidement les secteurs à renforcer et vient améliorer la prise de décision fondée sur des données probantes.

Au cours du processus de l'Assurance de la qualité de la vérification, on choisit au hasard des vérifications et des dossiers d'examen à passer en revue. Le processus est conçu pour atteindre les objectifs suivants :

- garantir et favoriser l'application uniforme des normes de qualité dans le cadre des activités d'observation;
- communiquer les pratiques exemplaires;
- cerner les besoins en apprentissage;
- donner à la direction l'assurance que les normes de vérification sont respectées.

Le programme nous aide à renforcer de façon continue la qualité et le professionnalisme dans le cadre de nos activités de vérification.

L'économie clandestine

On définit habituellement les activités de l'économie clandestine (EC) comme des opérations économiques qui ne sont pas déclarées aux fins de l'impôt. L'ARC considère que l'économie clandestine englobe à la fois les revenus non

déclarés et les revenus sous-estimés, ce qui peut comprendre :

- l'omission de produire une déclaration ou de s'inscrire;
- l'omission de déclarer une activité commerciale;
- l'omission de déclarer une partie d'une activité ou d'un revenu d'entreprise;
- l'omission de déclarer un revenu d'emploi.

La lutte contre l'économie clandestine est une priorité élevée à l'ARC, et nous disposons d'un programme spécialisé pour contrer les entreprises et particuliers qui y participent.

10 360

LE SAVIEZ-VOUS?

Environ le quart de l'effectif total de l'ARC est chargé de s'assurer que les contribuables déclarent des renseignements exacts et observent les lois fiscales du Canada

Les activités de l'EC sapent l'assiette fiscale du Canada. Elles menacent aussi la croissance économique future. Les recettes fiscales qui sont perdues en raison des activités de l'EC restreignent la capacité du gouvernement à équilibrer son budget et à financer d'importants services gouvernements et plans d'action économiques. Toutefois, l'effet le plus insidieux de l'EC est l'avantage injuste qu'elle procure aux personnes qui sont prêtes à frauder le régime, minant ainsi les avantages concurrentiels naturels des entreprises plus novatrices, plus productives et plus rentables.

De récentes données de Statistique Canada semblent indiquer que la taille relative de l'EC exprimée en pourcentage de l'économie est à la baisse (passant de 2,9 % en 1992 à 2,3 % en 2011). Quatre secteurs d'activité représentaient près de 65 % de l'EC totale estimée du Canada : la construction – 28 %; les sociétés de finances, d'assurance, d'immobilier, de location, de crédit-bail et de portefeuille – 13 %; le commerce de détail – 12 %; l'hébergement et les services de restauration – 12 %.

L'ARC s'est engagée à lutter contre l'EC et à protéger l'intégrité du régime fiscal canadien en :

- collaborant avec d'autres organismes des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, avec des associations professionnelles et avec des groupes clés de l'industrie;
- employant une stratégie d'observation multidimensionnelle comprenant des mesures de sensibilisation, d'éducation et d'observation ciblée;

- collaborant avec les partenaires internationaux en vue de partager les pratiques exemplaires et de cerner les tendances et les risques émergents liés à l'EC;
- effectuant des recherches sur l'observation et en se concentrant sur les secteurs où les activités de l'EC sont très répandues;
- assumant le rôle de chef de file sur la scène internationale au chapitre de l'économie clandestine. En 2011, l'ARC a dirigé l'élaboration d'une étude sur la réduction des possibilités d'inobservation fiscale dans l'économie clandestine pour le Sous-groupe sur l'observation des petites et des moyennes entreprises du Forum sur l'administration fiscale de l'OCDE;

CONDAMNATION : ÉVASION FISCALE INTERNATIONALE

Un homme d'affaires de Vancouver est emprisonné pour évasion fiscale

Vancouver, le 10 septembre 2013 — L'Agence du revenu du Canada (ARC) a annoncé aujourd'hui qu'un homme de Vancouver a été condamné à une peine d'emprisonnement de deux ans et à une amende de 400 000 \$ devant la Cour provinciale de Robson Square après avoir été reconnu coupable de neuf chefs d'accusation d'évasion fiscale.

Une enquête de l'ARC a déterminé que l'homme avait omis de déclarer des revenus d'entreprise et de placement de 2 447 209 \$ dans ses déclarations de revenus des particuliers de 1994, de 1996 à 2001, de 2004 et de 2005. Une partie importante de ses revenus non déclarés découlait d'opérations de bourse étrangère. La preuve présentée à la cour a montré que l'homme détenait des biens dans un compte personnel à Guernsey et transférait périodiquement du capital de son compte de Guernsey vers le compte d'une société canadienne qu'il contrôlait. Il retirait ensuite les fonds du compte de la société canadienne à des fins personnelles. Au total, il a éludé 672 703 \$ en impôt fédéral sur le revenu.

- présentant des analyses de rentabilisation de nouvelles mesures législatives visant à renforcer notre capacité à cerner et aborder les activités de l'EC.

En 2013-2014

- De nouvelles dispositions législatives sur la suppression électronique des ventes sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2014. Ces dispositions prévoient des pénalités administratives pour l'utilisation, la possession, l'acquisition, la fabrication, le développement, la vente, la possession pour vente ou l'offre de vente d'un logiciel de suppression électronique des ventes ou pour le fait de rendre par ailleurs accessible un tel logiciel. Les nouvelles dispositions législatives comprennent aussi des dispositions d'infractions criminelles relatives au développement, à la vente ou à l'utilisation de ce logiciel. Pour veiller à ce que tous les intervenants connaissent les nouvelles dispositions législatives, on a mené une campagne de sensibilisation du public jusqu'au 31 août 2014.
- Nous avons créé des équipes spécialisées de vérification au point de vente chargées de s'attaquer à l'utilisation de logiciels de suppression électronique des ventes. Les équipes sont composées de spécialistes de la vérification du commerce électronique et de vérificateurs des programmes de vérification de l'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH des petites et moyennes entreprises. Elles participent à l'application de nouvelles pénalités administratives aux personnes qui utilisent ou vendent des logiciels de suppression des ventes et travaillent maintenant dans de grands centres urbains à l'échelle du pays.
- Nous avons établi des équipes spécialisées dans l'économie clandestine ayant suivi une formation avancée sur le repérage des revenus non déclarés et sous-estimés, agissant à titre de centres d'expertise sur l'EC. Ces équipes sont maintenant opérationnelles dans 20 bureaux des services fiscaux au pays.
- Le Plan d'action économique de 2013 du gouvernement a instauré des mesures législatives visant à simplifier les procédures d'obtention des renseignements sur des personnes non désignées nommément auprès de tiers comme des banques. Ces mesures compléteront les outils de vérification que l'ARC utilise actuellement.

Une « personne physique » écope d'une peine d'emprisonnement de 14 mois et d'une lourde amende pour évasion fiscale

Regina, le 12 août 2013 — L'Agence du revenu du Canada a annoncé aujourd'hui que la cour provinciale d'Estevan a condamné un homme d'affaires de la Saskatchewan à une amende de 264 335 \$ pour évasion fiscale et à une peine d'emprisonnement de 14 mois.

L'homme a été déclaré coupable d'avoir éludé l'impôt fédéral sur le revenu en omettant de déclarer des revenus d'emploi totalisant 548 044 \$ qui lui ont été versés en 2006, 2007 et 2008 par une société qu'il détenait et contrôlait. La société a également été déclarée coupable de l'avoir aidé à éluder l'impôt. La cour a entendu une preuve selon laquelle l'homme avait changé son statut d'employé à celui de sous-traitant, de sorte que sa société n'ait plus à lui délivrer de feuillet T4. La cour a condamné l'homme et sa société à une amende de 164 728 \$ et de 99 607 \$, respectivement, pour une amende totale de 264 335 \$, ce qui représente 100 % de l'impôt éludé.

La preuve présentée à la cour montrait qu'au cours d'une période de deux ans, l'homme a payé des honoraires à un « éducateur » au sein du Paradigm Education Group et a adopté la croyance selon laquelle, à titre de « personne physique », il n'était pas assujéti à la *Loi de l'impôt sur le revenu*. L'éducateur de l'homme comparait maintenant devant les tribunaux, étant accusé d'évasion fiscale, de complicité et d'avoir conseillé à autrui de commettre de l'évasion fiscale. Malheureusement, l'homme n'a en aucun temps cherché à obtenir un avis professionnel réputé à propos de ces croyances erronées.

Principaux résultats

- Dans le cadre du programme des petites et moyennes entreprises, nous avons fait 1 213 visites de sensibilisation liées à l'économie clandestine.
- Nous avons examiné 39 221 dossiers.
- Nous avons vérifié 7 971 dossiers liés à l'économie clandestine.
- Nos activités de vérification nous ont permis de trouver plus de 1,1 milliard de dollars en incidence fiscale.

Taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée

La mise en œuvre des modèles des inventaires régional et national en vue de sélectionner et de hiérarchiser les dossiers de vérification renforce notre capacité à centrer les ressources de vérification limitées sur les dossiers présentant le plus haut risque d'inobservation. De plus, en ayant recours à des analyses de données approfondies, nous sommes plus à même de cerner les dossiers à risque élevé en fonction des modèles et des tendances qui se dessinent

dans les données que produisent les inscrits aux fins de la TPS/TVH. Le modèle de l'inventaire national de la précotisation de la TPS/TVH instauré par l'ARC est un excellent exemple qui illustre comment nous nous servons de l'analyse pour cerner les risques avec efficacité et efficience et pour prévenir le paiement de remboursements injustifiés.

Des stratagèmes conçus pour exploiter les régimes fiscaux à valeur ajoutée que l'on retrouve communément dans l'Union européenne ont commencé à faire sentir leur présence au Canada. Le personnel de notre Programme de la planification abusive en matière de TPS/TVH travaille étroitement avec nos partenaires internationaux en vue de partager des pratiques exemplaires pour aborder ces stratagèmes de planification abusive en matière de TPS/TVH.

Ces stratagèmes représentent une menace d'inobservation importante et sont abordés par notre programme d'observation en matière de TPS/TVH. En 2013-2014, le programme a exercé pour la première fois de nouveaux pouvoirs en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise* qui lui ont

permis d'identifier un particulier et de lui imposer une importante pénalité administrative à des tiers. Le particulier avait fait ou avait fait faire de faux énoncés ou des omissions dans le cadre d'affaires touchant la taxe d'accise.

En 2013-2014

- La capacité technique du personnel a continué d'être augmentée par une série de forums nationaux sur le renforcement des capacités techniques. Ces séances de partage de connaissances permettent à des experts en la matière de fournir des renseignements à jour sur des positions d'interprétation.
- L'ARC a continué de peaufiner son modèle d'inventaire national de la précotisation de la TPS/TVH en ajoutant de nouveaux algorithmes et de nouvelles règles dans le but de mieux déterminer les dossiers comportant un risque et de prévenir le paiement de remboursements injustifiés. Ces changements permettent au personnel du programme de relever plus de cas de vol d'identité, de demandes fictives et de stratagèmes abusifs.
- L'évaluation des risques des dossiers de vérification de la TPS/TVH des grandes entreprises s'est grandement améliorée par l'instauration d'un nouveau processus d'évaluation des risques à trois niveaux. Ce nouveau processus contribue à centrer les ressources de vérification sur les dossiers comportant les risques les plus élevés. Les comités régionaux d'évaluation des risques classent les dossiers à assujettir à une vérification, puis les intègrent aux plans de travail régionaux dans le but d'établir les dossiers qui devraient faire l'objet d'une vérification, ainsi que l'ordre.

Principaux résultats

- L'ARC a effectué 78 310 vérifications liées à la TPS/TVH.
- L'incidence fiscale totale supplémentaire des vérifications liées à la TPS/TVH se chiffre à un peu plus de 2 milliards de dollars.

Recherche scientifique et développement expérimental

Recherche scientifique et développement expérimental	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	72 020 710	599
Réelles	74 360 370	617
Écart	(2 339 660)	(18)

Le Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) offre une aide fiscale et des crédits d'impôt à l'investissement aux entreprises canadiennes à titre d'encouragement pour mener des activités de recherche et de développement industriels admissibles au Canada. L'ARC administre aussi les crédits d'impôt pour production cinématographique et produits multimédias. L'ARC a pour rôle de s'assurer que toutes les demandes qui sont présentées au titre de ces programmes répondent aux exigences prévues par la loi.

Nous examinons les aspects techniques et financiers de toutes les demandes présentées pour nous assurer que les travaux et les dépenses faisant l'objet d'une demande répondent aux exigences précises de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Nous cherchons aussi à déterminer les demandes à risque élevé et à nous assurer que le programme fonctionne comme prévu.

Puisque le crédit d'impôt pour la RS&DE est la plus importante source de soutien du gouvernement fédéral aux activités industrielles de recherche et développement (R&D) au Canada, nous travaillons d'arrache-pied pour donner aux demandeurs les renseignements et l'accès en temps opportun aux services dont ils ont besoin. Notre but est de nous assurer que les crédits d'impôt et les remboursements sont versés rapidement et de façon régulière et prévisible.

En 2013-2014

- En janvier 2014, les responsables du programme de la RS&DE ont lancé un outil d'apprentissage et d'autoévaluation. Cet outil en ligne aide les entreprises à déterminer si leurs travaux de R&D répondent aux exigences du programme de la RS&DE. Il comprend des questions précises, des explications claires et des conseils sur la façon de structurer une demande au titre de la RS&DE.



- L'ARC a instauré le Service consultatif aux nouveaux demandeurs. Ce service offre une aide en personne aux nouveaux demandeurs au titre de la RS&DE. Des employés des bureaux locaux de l'ARC rencontrent les nouveaux demandeurs dans leur lieu d'affaires pour les aider à mieux comprendre le programme de la RS&DE et pour leur donner les renseignements personnalisés dont ils ont besoin pour que leur demande soit acceptée.
- En janvier 2014, nous avons commencé à mettre à l'essai des webinaires sur le programme de la RS&DE. Ces webinaires sont conçus pour compléter les séminaires en personne qui sont actuellement organisés dans l'ensemble du pays.

Ces nouvelles initiatives sont conçues pour aider les demandeurs au titre de la RS&DE à se prévaloir du programme de la RS&DE et à profiter des encouragements qu'il offre. En soutenant nos clients de façon proactive et en les aidant à être mieux informés, nous augmentons leurs chances que leur demande soit acceptée, nous réduisons le

temps perdu en raison des retards de traitement et nous allégeons leur fardeau administratif. Ce soutien supplémentaire devrait permettre aux demandeurs au titre de la RS&DE de créer plus d'emplois et de faire croître l'économie canadienne.

Principaux résultats

- Le personnel du programme de la RS&DE a traité 24 794 demandes.
- Le programme a fourni plus de 3,3 milliards de dollars en aide fiscale à l'appui de la recherche et du développement industriels.
- L'ARC a dégagé plus de 534 millions de dollars en cas d'inobservation.

Enquêtes criminelles

Enquêtes criminelles	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	77 884 482	684
Réelles	56 177 107	386
Écart	21 707 375 ¹	298

¹ La différence découle de la transformation des Enquêtes criminelles (pour obtenir des explications, lisez les pages 63 et 64). Les ressources n'ont pas été réduites, et les ressources inutilisées ont été réinvesties dans la dotation, la formation, les outils et les activités liées à l'observation.

Le Programme des enquêtes criminelles (PEC) est transformé pour devenir une unité d'enquêtes criminelles de renommée mondiale. Il se concentrera sur les fraudeurs les plus notoires, notamment ceux qui font la promotion de stratagèmes d'évasion fiscale comme certains fiscalistes conseils, préparateurs de déclarations de revenus et contestataires de l'impôt sans scrupules, ainsi que ceux qui cachent illégalement leur argent à l'étranger.

Les ressources financières affectées aux activités visant à déceler les fraudeurs et à prendre des mesures à leur égard n'ont pas été réduites. Le plan pour la transformation du PEC comprend un nombre de facteurs de transition qui ont une incidence sur les écarts d'ETP. Voici certains de ces facteurs :

- reclassification des enquêteurs à des groupes et niveaux plus élevés;
- regroupement du programme, qui occupait 32 bureaux mais en occupe maintenant 6. Ces bureaux sont situés dans des villes où sont les intervenants clés, comme la Gendarmerie royale du Canada et le Service des

poursuites pénales du Canada, soit à Vancouver, à Calgary, à Toronto, à Ottawa, à Montréal et à Halifax;

- coûts de transition pour la formation, les outils et les installations.

Le PEC a adopté une sélection stratégique nationale des dossiers. Cette sélection assure une uniformité et permet au PEC de tirer profit de l'expertise de ses enquêteurs à l'échelle nationale ainsi que de traiter efficacement les cas graves et complexes d'évasion fiscale.

Le nouveau processus de sélection de la charge de travail nationale a amélioré la sélection stratégique de dossiers parce qu'il tient compte des priorités locales, régionales et nationales et de celles du gouvernement. Lorsque les dossiers sont sélectionnés au moyen de ce processus, celui-ci élimine la possibilité de décisions unilatérales d'enquêter sur les dossiers qui ne respectent pas les priorités nationales du programme.

Le PEC utilisera aussi de façon proactive tous les moyens de communication pour promouvoir les résultats de poursuites qui ont abouties et il divulguera des renseignements d'ordre public sur des mesures importantes dans le cadre d'enquêtes criminelles, comme des fouilles, des saisies ou le dépôt d'accusations criminelles. Ces renseignements servent à maintenir l'intégrité du régime fiscal et informent les Canadiens de stratagèmes frauduleux possibles.

Le PEC a été très actif en matière de dotation et de recrutement. Sauf pour deux bureaux; tous ses postes devraient être entièrement dotés d'ici mars 2015. On s'attend à ce que tous les postes des deux bureaux restants soient dotés en 2015-2016. Les ressources inutilisées du programme ont été investies dans la formation et les outils, tant pour les nouveaux enquêteurs que ceux en place, et dans les activités liées à l'observation.

Le PEC enquête sur les cas présumés d'évasion fiscale, de fraude et d'autres infractions graves aux lois fiscales. De plus, il recommande des cas au Service des poursuites pénales du Canada pour poursuite criminelle.

L'évasion fiscale et la fraude sont de graves infractions. Lorsque les enquêtes criminelles aboutissent, elles agissent comme un puissant élément dissuasif pour les personnes qui pourraient être tentées de commettre ces crimes.

Le travail que fait le PEC est très spécialisé, difficile et long. En moyenne, les enquêtes prennent plus de trois ans, du moment où un cas est accepté pour enquête jusqu'à celui où il est porté devant le tribunal. De plus, ces enquêtes peuvent

toucher des personnes qui ont des casiers judiciaires et même, dans certains cas, des personnes qui ont des liens au crime organisé.

Les enquêtes sont menées par des équipes techniques qualifiées ayant une expertise en fouille, en saisie, en comptabilité judiciaire et en techniques d'enquête. Ces techniques comprennent l'extraction de preuves électroniques de registres informatiques et d'appareils électroniques. Les preuves nécessaires pour appuyer des accusations criminelles sont habituellement recueillies au moyen d'outils d'enquête judiciaire autorisés, comme des mandats et des ordonnances de communication. L'ARC a la responsabilité de recueillir des preuves suffisantes pour permettre au Service des poursuites pénales du Canada de prouver avec certitude absolue qu'une infraction a été commise. Les mesures prises sont toujours assujetties à une étude minutieuse des tribunaux. Par conséquent, selon la *Charte canadienne des droits et libertés*, les enquêteurs doivent protéger les droits de contribuables faisant l'objet de l'enquête.

Principaux résultats

- Le taux de condamnation du Service des poursuites pénales du Canada a été de 98 %
- Les tribunaux ont accordé 9,9 millions de dollars en amendes au criminel et 25 personnes ont reçu des peines d'emprisonnement. En tout, plus de 52 années de peine d'emprisonnement ont été imposées.

Divulgations volontaires

Divulgations volontaires	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	6 652 067	77
Réelles	5 709 749	77
Écart	942 318	0

Le Programme des divulgations volontaires donne aux contribuables une occasion de corriger volontairement leur situation fiscale pour se conformer aux lois fiscales. Le programme favorise donc l'observation volontaire des lois fiscales.

Les contribuables qui ont recours à ce programme doivent malgré tout payer tous les impôts dus, en plus des intérêts, mais ils pourraient éviter de coûteuses pénalités ou des

poursuites. Les contribuables peuvent divulguer des revenus non déclarés de toutes provenances ou des déclarations non produites, ou ils peuvent corriger des erreurs ou des omissions commises, entre autres, dans des déclarations déjà produites.

Par exemple, en raison de l'accent que nous avons mis sur l'observation à l'étranger, les contribuables se servent du Programme de divulgation volontaire pour divulguer des revenus et des biens à l'étranger. Le nombre de divulgations de revenus à l'étranger reçues est passé de 1 215 en 2006-2007 à 5 248 en 2013-2014. Cela représente plus de 2 milliards de dollars en revenus non déclarés depuis 2006-2007.

Encourager les contribuables à corriger volontairement leur situation fiscale et à payer leur juste part représente pour l'ARC une façon rentable d'assurer l'observation. Le Programme des divulgations volontaires fournit également des renseignements importants sur le comportement des contribuables, qui aideront l'ARC à relever les défis de l'avenir associés à l'observation et au service.

En 2013-2014

- Les activités du Programme des divulgations volontaires ont été centralisées et sont désormais exécutées dans les Centres fiscaux de Shawinigan, Winnipeg et Surrey. La centralisation permet à l'ARC d'optimiser l'expertise existante des centres fiscaux en matière de traitement des dossiers.

Principaux résultats

- En 2013-2014, nous avons traité 14 624 divulgations volontaires, un chiffre record qui représente une hausse de près de 22 % comparativement à l'année précédente.
- Le programme a permis de déceler plus de 813 millions de dollars en revenus non déclarés.
- Le programme a permis de déceler 303 millions de dollars en revenus non déclarés à partir de divulgations liées à des revenus et des biens à l'étranger en 2013-2014.

Résultats de rendement

Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée				
Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Observation	Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation du risque efficace	Taux de changement (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer les cas d'inobservation chez les particuliers et les sociétés)	80 %	76 %
Secteur international et grandes entreprises	Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation du risque efficace des déclarants de grande taille dont la situation est plus complexe	Taux de changement pour les vérifications de l'impôt sur le revenu dans le secteur international et des grandes entreprises (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer les cas d'inobservation)	90 %	85 % ¹
Petites et moyennes entreprises	Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation du risque efficace des particuliers, des petites et moyennes entreprises (moins de 250 millions de dollars par année en ventes brutes) et des non-résidents	Taux de changement pour les vérifications de l'impôt sur le revenu des petites et moyennes entreprises (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer les cas d'inobservation)	75 %	82 %
TPS/TVH	Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant mieux les mesures d'observation au moyen d'une évaluation du risque efficace des inscrits aux fins de la TPS/TVH	Taux de changement pour les vérifications de la TPS/TVH (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer les cas d'inobservation)	75 %	73 %

Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Recherche scientifique et développement expérimental	Les demandeurs admissibles reçoivent, en temps opportun, des encouragements fiscaux à la recherche scientifique et le développement expérimental	<p>Pourcentage des objectifs liés aux normes de service qui sont atteints ou en grande partie atteints relativement à la RS&DE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demandes – encouragements fiscaux à la RS&DE – les demandes de crédits remboursables sont traitées dans les 120 jours civils (objectif : 90 %) • Demandes – encouragements fiscaux à la RS&DE – les demandes de crédits non remboursables sont traitées dans les 365 jours civils (objectif : 90 %) • Demandes – encouragements fiscaux à la RS&DE – les redressements demandés par les demandeurs aux demandes de crédits remboursables sont traités dans les 240 jours civils (objectif : 90 %) • Demandes – encouragements fiscaux à la RS&DE – les redressements demandés par les demandeurs aux demandes de crédits non remboursables sont traités dans les 365 jours civils (objectif : 90 %) 	100 %	100 %
Programme des enquêtes criminelles	Les cas d'évasion ou de fraude soupçonnés sont décelés et traités au moyen de renvois au Service des poursuites pénales du Canada	Pourcentage des enquêtes de pleine échelle renvoyées au Service des poursuites pénales du Canada comparativement au nombre total d'enquêtes de pleine échelle	80 %	56 % ²
Programme des divulgations volontaires	On favorise l'observation des lois fiscales du Canada en encourageant les contribuables à se faire connaître et à corriger les omissions précédentes dans leurs interactions avec l'ARC	Pourcentage des cas de divulgation volontaire vérifiés qui sont échantillonnés à l'aide d'examens de programme qui seront conformes aux politiques et aux procédures du PDV	90 %	90 %

¹ Tel qu'il est indiqué dans le rapport, en conséquence des mesures d'observation de l'ARC, le nombre de participants à des stratagèmes d'abris fiscaux relatifs aux dons a considérablement diminué au cours des dernières années. Par conséquent, le nombre de vérifications des abris fiscaux qui ont été effectuées au cours de l'exercice visé par ce rapport a lui aussi connu une baisse spectaculaire, ce qui a eu une incidence négative sur le taux de changement des vérifications du secteur international et des grandes entreprises.

² Voir le dernier paragraphe de la section sur les enquêtes criminelles à la page 63 pour obtenir une explication de l'écart.

A black and white photograph of a man with a shaved head, smiling broadly. He is wearing a dark suit jacket, a light-colored dress shirt, and a dark tie with a small, repeating pattern. A white pocket square is visible in his jacket. The background is a soft, out-of-focus light gray.

46 G\$

Nous avons réglé 46 milliards de dollars
en dettes fiscales en souffrance

Programme : Recouvrements et observation en matière de production des déclarations

Les programmes de recouvrement et d'observation en matière de production des déclarations permettent de cerner, de traiter et de prévenir l'inobservation afin de contribuer à régler rapidement les dettes fiscales. L'ARC privilégie une approche progressive en matière d'observation et de recouvrement des dettes, laquelle commence par des activités d'éducation et de sensibilisation visant à rappeler aux contribuables leurs obligations en matière d'observation. Nous collaborons avec les particuliers et les entreprises qui ont des déclarations de revenus manquantes ou des versements en souffrance, ou qui doivent de l'argent, pour les aider à respecter leurs obligations fiscales et à payer leur dette. Au besoin, nous prenons des mesures pour traiter l'inobservation en menant une série d'activités conçues pour assurer l'observation des lois fiscales du Canada en ce qui concerne l'inscription, la production, les retenues et le paiement des dettes.

Recouvrements et observation en matière de déclaration	Ressources financières (en dollars)		Ressources humaines (équivalents temps plein)	
Budget principal des dépenses	427 902 247		-	
Autorisations totales	539 660 156		-	
Prévues		477 228 052 ^{1,2}		7 433
Réelles		496 787 602 ^{1,3}		7 589
Écart (dépenses prévues moins dépenses réelles)		(19 559 550)		(156)

¹ Comprend le sous-programme des opérations automatisées et des centres d'appels (les activités de ce sous-programme ont pris fin au cours de l'exercice 2013-2014) :

- les dépenses prévues (31 640 994 \$) et les dépenses réelles (31 358 153 \$).

² Les dépenses prévues dans le Rapport sur les plans et les priorités 2013-2014 de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme 7 - services internes) aux autres programmes appropriés. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds inutilisés en 2012-2013, conformément à l'autorisation biennale de dépenser de l'Agence du revenu du Canada, puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

³ Ce chiffre représente les dépenses actuelles pour l'ARC selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Voir les pages 118-119 pour une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers - Activités de l'Agence.

Sous-programmes

Sous-programmes	Description
Comptes de fiducie – Observation	Le programme protège les sources de recettes qui représentent la plus grande part de l'assiette fiscale du Canada en facilitant et en faisant respecter les obligations en matière d'inscription, de retenues, de versement, de déclaration et de production dans le cas des retenues à la source, de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée, des autres prélèvements et de l'impôt des non-résidents. Le programme influence les attitudes en matière d'observation au moyen de stratégies ciblées et corrige l'inobservation à l'aide de systèmes automatisés, des centres d'appels et des bureaux locaux.
Non-déclarant/non-inscrit – Observation	Le programme facilite et fait respecter la production des déclarations par les particuliers, les entreprises et les fiducies. Il utilise une approche fondée sur les risques qui permet d'influencer le comportement en matière de production et de corriger l'inobservation au moyen de stratégies ciblées, de systèmes automatisés, des centres d'appels et des bureaux locaux.
Comptes clients – Programmes fiscaux et gouvernementaux	Le programme recouvre les dettes fiscales pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et d'autres organismes gouvernementaux. Le programme recouvre aussi les dettes non fiscales lorsque la responsabilité de la fonction de recouvrement a été transférée d'autres organismes à l'Agence du revenu du Canada.

Comptes de fiducie – Observation

Comptes de fiducie – Observation	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	77 675 476	1 823
Réelles	81 333 441	1 757
Écart	(3 657 965)	66

L'ARC est chargée de veiller à l'intégrité du régime canadien des retenues à la source, surveillant l'impôt sur le revenu qui est retenu chaque année sur les chèques de paie de millions

de Canadiens afin de financer les programmes et les infrastructures des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Nous surveillons aussi l'impôt sur le revenu qui est retenu et les montants qui sont conservés en fiducie pour les cotisations des employés à leurs comptes du Régime de pensions du Canada (RPC) et de l'assurance-emploi (AE). La perception des recettes liées à l'impôt sur le revenu des particuliers au moyen de retenues à la source constitue la plus importante source de recettes publiques. En 2013-2014 seulement, l'ARC a perçu 245 milliards de dollars par des retenues à la source.

CONDAMNATION : ÉVASION FISCALE

Une entreprise de construction condamnée à une amende de 200 000 \$ pour avoir inscrit inexactement des paiements d'heures supplémentaires

Février 2014 – En 2008 et en 2009, une entreprise de construction du nord de l'Ontario a inscrit des paiements pour des heures supplémentaires au montant de 1 242 357 \$ comme allocations non imposables. L'entreprise rémunérait les employés pour leurs heures supplémentaires en payant directement des dépenses personnelles ou en émettant des chèques distincts qui ne faisaient pas partie de la paie. L'entreprise évitait ainsi de faire les retenues et les versements d'impôt sur le revenu et des cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) et à l'assurance-emploi. L'entreprise a plaidé coupable à des accusations d'évasion fiscale et s'est vu imposer une amende de 200 000 \$. Elle a aussi fait l'objet d'une nouvelle cotisation pour défaut de retenir et de verser les cotisations au RPC et à l'assurance-emploi sur les heures supplémentaires payées sous forme d'allocations non imposables du 1^{er} janvier 2008 au 31 décembre 2009.

Certains employés ont été touchés, leur paiement des heures supplémentaires n'étant pas inscrit en tant que revenu sur leurs feuillets T4. Les déclarations des employés qui ont sous-estimé leur revenu imposable pour les années d'imposition 2008 et 2009 ont également fait l'objet d'une nouvelle cotisation de l'impôt fédéral supplémentaire.

L'ARC reconnaît qu'il est important de collaborer avec les employeurs pour s'assurer qu'ils retiennent des montants exacts et qu'ils versent les bons montants au moment de préparer la paie de leurs employés, en plus de verser la partie de l'employeur des cotisations au RPC et à l'AE. Notre rôle comprend l'aide aux employeurs, le soutien de l'observation et la prévention des erreurs en faisant en sorte que les renseignements soient facilement accessibles sur notre site Web, dans les webinaires et dans notre centre d'appels.

Les entreprises inscrites aux fins de la TPS/TVH sont responsables de percevoir les montants appropriés et de les verser à l'ARC, selon les fournitures taxables des biens et services qu'ils offrent. La TPS/TVH est une importante source de recettes publiques, et l'ARC s'assure que les inscrits aux fins de la TPS/TVH produisent leurs déclarations et effectuent leurs versements à temps.

L'ARC emploie divers processus pour aider les contribuables à se conformer. Cela comprend un service de rappel automatisé qui envoie une série d'appels aux nouveaux employeurs et inscrits aux fins de la TPS/TVH pour leur rappeler leurs obligations en matière de production, ainsi que des lettres de rappel automatisées et des appels téléphoniques destinés à établir des arrangements pour la production. Cela permet à l'ARC et aux contribuables de régler rapidement les problèmes en vue de réduire le nombre de cas nécessitant des mesures de suivi ou des poursuites.

Lorsque de telles méthodes d'intervention échouent et que l'on détermine ou soupçonne qu'il y a eu inobservation relativement à la TPS/TVH ou aux retenues à la source, l'ARC prend des mesures correctives, dont l'examen des registres comptables des employeurs, pour s'assurer que les montants exacts sont retenus et versés. En 2013-2014, à l'aide de cette approche, l'ARC a décelé 958,6 millions de dollars en inobservation liée aux retenues à la source.

Principaux résultats

- Nous avons examiné plus de 493 000 comptes de retenues sur la paie.
- Nous avons résolu plus de 330 000 dossiers de TPS/TVH dans le cadre du programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH.

CONDAMNATION : NON-DÉCLARANTS

Un non-déclarant est condamné à une amende de 15 000 \$ pour avoir omis de produire des déclarations de revenus

Brampton (Ontario), le 4 février 2014 –

L'Agence du revenu du Canada a annoncé aujourd'hui qu'un homme de Brampton, en Ontario, a été condamné à une amende de 15 000 \$ après avoir plaidé coupable à 15 chefs d'accusation d'avoir omis de produire des déclarations de revenus des particuliers et des sociétés. Les amendes ont été imposées par la Cour de justice de l'Ontario à Brampton. L'homme a 12 mois pour payer l'amende, et toutes les déclarations ont depuis été produites.

L'ARC a demandé plusieurs fois les déclarations manquantes avant de faire parvenir à l'homme de Brampton des mises en demeure exigeant qu'il les produise. Des chefs d'accusation ont été déposés lorsqu'il n'a pas obtempéré.

En plus des amendes imposées par les tribunaux, les particuliers ou les sociétés reconnus coupables d'avoir omis de produire des déclarations doivent quand même les produire et payer la totalité du montant exigible de taxes et d'impôt, en plus des intérêts; ils doivent également payer toute amende administrative imposée par l'ARC.

- Nous avons effectué 865 vérifications du niveau d'observation des employeurs.
- Nous avons décelé 1,9 milliard de dollars en cas d'inobservation, y compris les retenues à la source.

Non-déclarant/non-inscrit – Observation

Non-déclarant/non-inscrit – Observation	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	71 485 073	859
Réelles	64 927 998	897
Écart	6 557 075	(38)

Les non-déclarants sont définis comme des particuliers, des sociétés ou des fiducies qui ne produisent pas leurs déclarations de revenus, bien qu'ils soient dans l'obligation légale de le faire. Les non-inscrits sont des entités commerciales qui ne s'inscrivent pas aux fins de la TPS/TVH lorsqu'ils en sont tenus.

Parmi les façons utilisées pour repérer l'inobservation dans ce secteur, il y a le recours à des systèmes automatisés pour faire correspondre les feuillets de renseignements et les numéros des entreprises constituées en société avec les déclarations de revenus transmises, ainsi que le suivi des indices de dénonciateurs provenant de diverses sources. Nous enquêtons aussi sur les secteurs où nous soupçonnons l'existence d'activités économiques clandestines. Parmi nos réalisations en 2013-2014, on trouve les suivantes :

- tirer parti du renseignements d'entreprise pour amener des améliorations aux stratégies de programme;
- régionaliser les inventaires;
- renforcer les contrôles internes relatifs à la gestion de la charge de travail.

Une fois que nous avons identifié les non-déclarants et les non-inscrits aux fins de la TPS/TVH, nous adoptons une approche mesurée pour favoriser ou appliquer l'observation. Nous avons recours à des lettres, des appels téléphoniques et un contact en personne pour obtenir les déclarations manquantes. Lorsque ces mesures ne permettent pas de faire en sorte que le contribuable respecte ses obligations en matière de production, nous pouvons décider qu'il est nécessaire de poursuivre le contribuable au motif qu'il n'a pas produit ses déclarations de revenus.

Principaux résultats

- Nous avons reçu plus de 667 000 déclarations de revenus et de renseignements à la suite des mesures que nous avons prises pour encourager l'observation par les non-déclarants.
- Nous avons décelé 3,3 milliards de dollars en cas d'inobservation dans le segment des non-déclarants.

Comptes clients – Programmes fiscaux et gouvernementaux

Comptes clients – Programmes fiscaux et gouvernementaux	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	296 426 509	4 368
Réelles	319 168 010	4 478
Écart	(22 741 501) ¹	(110)

¹ La hausse est attribuée surtout aux affectations en cours d'exercice visant à améliorer les résultats des programmes, aux dépenses des services juridiques transférés du programme des appels au cours de l'exercice 2013-2014, et aux paiements liés aux indemnités de départ, aux avantages sociaux et aux crédits de congé annuel.

Le règlement efficace des dettes fiscales en souffrance constitue un élément essentiel afin de protéger l'assiette fiscale du Canada et s'assurer que les gouvernements disposent des recettes nécessaires pour soutenir les programmes sociaux et respecter les priorités. En 2013-2014, l'ARC a réglé 46 milliards de dollars en dettes fiscales en souffrance au nom des gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations.

Au cours de l'année écoulée, plus de 92 % des particuliers ont payé leurs impôts à temps et sans intervention. L'ARC cherche à cibler le segment restant de la population qui n'observe pas la loi. Pour y arriver, elle a recours à diverses interventions allant de rappels automatisés ou d'appels téléphoniques des agents à différentes

mesures d'exécution prises par nos bureaux des services fiscaux.

En plus de recouvrer les dettes fiscales, l'ARC entreprend diverses activités visant à favoriser l'intégrité du régime fiscal et à maintenir un portefeuille fiscal sain. Ces activités comprennent les mesures liées à l'insolvabilité, les enquêtes

92 %

LE SAVIEZ-VOUS?

Plus de 92 % des particuliers produisent leurs déclarations et paient leurs taxes et impôts à temps sans intervention de l'ARC

FICHE DE RENDEMENT : Renseignement d'entreprise

À l'instar d'autres administrations fiscales, l'ARC recueille, produit et stocke de grandes quantités de données. Les nouvelles technologies et le traitement plus rapide nous permettent de consulter, d'intégrer et d'analyser plus efficacement les données, ce qui améliore le renseignement d'entreprise sur le comportement des contribuables.

Grâce à cette connaissance, nous sommes mieux en mesure d'influencer le comportement des contribuables. Cela vient alors soutenir nos efforts d'observation et de recouvrement, qu'il s'agisse d'effectuer un appel téléphonique opportun, d'offrir un rappel ou de sélectionner des dossiers à examiner lorsque nous soupçonnons qu'il y a inobservation. Voici des exemples de nos initiatives.

- L'utilisation d'analyses de données pour prévoir si un auteur de versements d'acomptes provisionnels est susceptible d'effectuer un paiement nous a permis de mieux cibler les appels téléphoniques de suivi, entraînant des ententes de paiement négociées supplémentaires de 31 millions de dollars.
- L'utilisation d'analyses de données pour cerner les comptes qui se « régleront d'eux-mêmes » nous a permis de concentrer nos efforts sur les comptes qui présentent un risque plus élevé, limitant ainsi la croissance des dettes fiscales.
- L'utilisation d'analyses de données pour prévoir la valeur des déclarations T1 non produites ayant fait l'objet d'une cotisation nous a permis de mieux sélectionner la charge de travail des non-déclarants T1 en vue d'assurer un suivi, entraînant des cotisations de montants positifs supplémentaires totalisant 127 millions de dollars.
- À la suite de l'utilisation réussie d'une approche de rappel avec notre stratégie du compositeur automatique de numéros (c.-à-d. les appels visant à encourager la coopération du contribuable), nous avons adopté une approche similaire au recouvrement.

donnant lieu à une action en justice pour protéger les montants d'impôt dus, la gestion de l'inventaire ancien et le fait de s'assurer que les comptes sont correctement radiés lorsqu'ils ne sont pas recouvrables.

En 2013-2014, nos principales initiatives comprenaient les suivantes :

- ajouter davantage de renseignements en ligne sur les recouvrements, en fonction des consultations tenues avec des groupes d'intervenants; par exemple, nous avons ajouté certains sujets d'intérêt pour les tiers, comme la demande péremptoire de paiement (saisie-arrêt);
- mettre en œuvre de nouveaux processus et de nouvelles technologies pour mieux réattribuer les comptes visés par de possibles mesures des agents des recouvrements, vers des stratégies plus efficaces présentant un risque moindre, comme des lettres et des appels téléphoniques;

- mettre en pratique l'expertise en matière d'analyse afin d'améliorer les campagnes d'appels, comme celles visant les auteurs de versements d'acomptes provisionnels;
- mettre à l'essai de nouvelles approches pour tirer parti de la capacité des agents des recouvrements principaux relativement aux comptes à risque élevé dans des zones géographiques plus grandes;
- assumer la responsabilité de recouvrer les paiements en trop pour d'autres programmes de prestations d'Emploi et Développement social Canada, y compris l'élaboration des politiques et des procédures requises.

L'ARC a lancé de nouveaux projets pour s'attaquer à l'inobservation en matière de paiement dans le secteur des recouvrements à risque très élevé des récidivistes. Nous avons pour but de déterminer et de modifier le comportement futur des contribuables, plus précisément ceux qui organisent stratégiquement leurs affaires

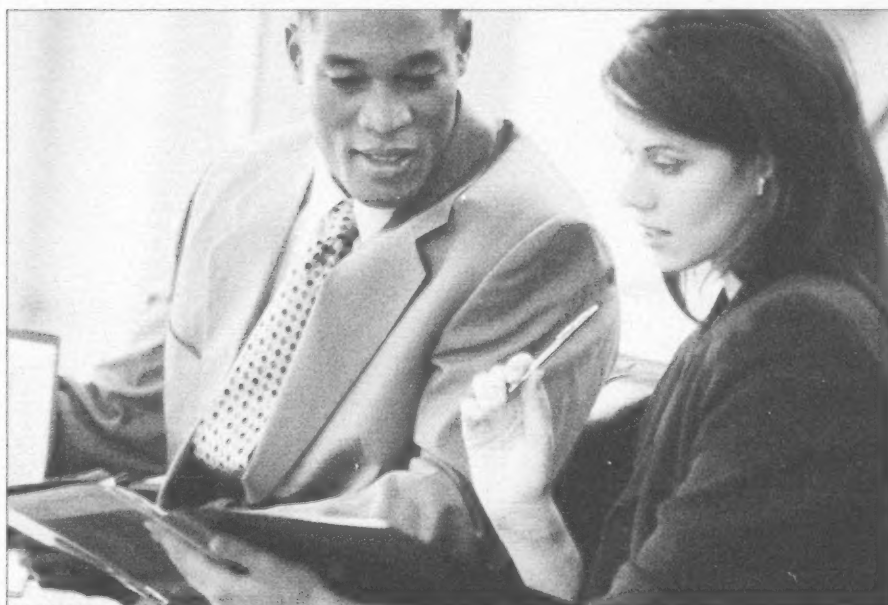
commerciales de façon à éviter les mesures de recouvrement ou qui sont réticents à corriger leur inobservation.

L'ARC poursuit aussi ses efforts visant à déterminer et aborder des charges de travail complexes précises comme les comptes internationaux et les stratagèmes d'évitement fiscal. Nous avons commencé à établir des centres d'expertise chargés de relever les défis propres à ces dossiers.

À la fin de l'exercice 2013-2014, les activités de recouvrement de l'ARC ont dépassé les objectifs pour plusieurs raisons, dont les améliorations continues aux processus des recouvrements et la gestion efficace des comptes anciens visant à tenir compte des dispositions législatives sur le délai de prescription pour les recouvrements. Pour s'assurer que les dettes fiscales sont réglées avant l'expiration du délai de prescription, l'ARC développe un système automatisé de gestion des délais de prescription de toutes les dettes fiscales. À la fin de l'exercice, le total des impôts, intérêts et pénalités non contestés se chiffrait à 33,6 milliards de dollars.

Principaux résultats

- L'ARC a réglé 46 milliards de dollars en dettes fiscales en souffrance.
- L'ARC a recouvré 609 millions de dollars dans le portefeuille des dettes en souffrance d'Emploi et Développement social Canada.



Utilisation accrue du renseignement d'entreprise

En 2013-2014, l'ARC a continué à optimiser l'utilisation des outils du renseignement d'entreprise pour prévoir les cas où une intervention de l'ARC pourrait influencer sur l'observation en matière de paiement et de production.

En ayant recours aux technologies et aux renseignements d'entreprise, l'ARC a pu prendre des décisions stratégiques et opérationnelles de façon à ce que les dossiers des contribuables puissent être traités par la stratégie de recouvrement ou d'observation la plus appropriée, dont le Centre d'appels de la gestion des créances et l'Inventaire national des comptes clients, ou être acheminés directement à un bureau des services fiscaux aux fins d'intervention. Des modèles d'exploration des données ont permis au centre d'appels de recevoir les dossiers de contribuables qui pourraient être réglés au moyen d'un appel téléphonique automatisé ou d'un appel d'un agent des centres d'appels, tandis que les dossiers à complexité et à risque accrus ont été acheminés à un bureau des services fiscaux pour que des mesures plus énergiques soient prises.

L'ARC a aussi cerné les segments de population, y compris les nouveaux employeurs et inscrits aux fins de la TPS/TVH et les particuliers auteurs de versements d'acomptes provisionnels trimestriels, qui devraient recevoir un rappel automatisé de leurs obligations en matière de production et de leurs dates limites.

Nous avons mis en œuvre un modèle d'exploration prédictive de données qui nous a permis d'établir la probabilité de paiement des contribuables et qui a orienté nos campagnes visant à améliorer l'observation en matière de paiement en appelant les contribuables ayant des soldes impayés. Notre travail lié au renseignement d'entreprise contribue aux efforts déployés pour soutenir l'observation en matière de production alors que nous nous attaquons à l'économie clandestine dans les secteurs à risque élevé.

Résultats de rendement

Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs, prévisions, seuil	Résultats réels
Comptes clients et observation en matière de production des déclarations	La dette fiscale et la dette des programmes gouvernementaux sont réglées dans les meilleurs délais et selon les niveaux visés	Le pourcentage de la valeur monétaire des impôts et des comptes débiteurs des programmes gouvernementaux réglés aux bureaux des services fiscaux au cours de l'exercice financier, par rapport à la prévision	100 %	122 % ¹
	L'observation des exigences en matière de production et d'inscription des particuliers, des sociétés et des fiducies est assurée, car elles sont liées à la Loi de l'impôt sur le revenu, à la Loi sur la taxe d'accise et à d'autres lois	Valeur en dollars des cotisations liées aux activités d'observation touchant aux employeurs, à la TPS/TVH et à la partie XIII	100 %	109 % ²
Comptes de fiducie – Observation	L'observation des exigences en matière de production et de versement est assurée, car elles sont liées à la Loi de l'impôt sur le revenu, au Régime de pensions du Canada, à la Loi sur l'assurance-emploi et à la Loi sur la taxe d'accise	Examens des employeurs, des retenues sur la paie et, de la TPS/TVH, examens et vérifications du niveau d'observation	1,8 milliard de dollars	2 milliard de dollars
		Nombre de cas résolus qui sont directement associés à la valeur des cotisations liées aux activités d'observation touchant aux employeurs, à la TPS/TVH et à la partie XIII	869 597 \$	590 334 \$
		Nombre d'activités d'observation réalisées qui contribuent à la valeur des cotisations liées aux activités d'observation touchant aux employeurs, à la TPS/TVH et à la partie XIII	1,3 million de dollars	1,3 million de dollars

Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs, prévisions, seuil	Résultats réels
Non-déclarant/ non-inscrit – Observation	L'observation des exigences en matière de production et d'inscription des particuliers, des sociétés et des fiducies est assurée, car elles sont liées à la Loi de l'impôt sur le revenu, à la Loi sur la taxe d'accise et à d'autres lois	Valeur en dollars des déclarations reçues et des cotisations estimées relatives aux activités des non-inscrits et des non-déclarants aux fins de la TPS/TVH parmi les particuliers, les fiducies et les sociétés qui ont été réglées au niveau du CF ou BSF	2,45 milliards de dollars	3,3 milliards de dollars
		Nombre de déclarations reçues et des comptes inscrits liés aux activités des non-inscrits et des non-déclarants aux fins de la TPS/TVH parmi les particuliers, les fiducies et les sociétés qui ont été réglées au niveau du centre fiscal ou du bureau des services fiscaux	216 854	259 841
		Nombre d'activités d'observation complétées qui contribuent à la valeur des déclarations reçues et des cotisations estimées relatives aux activités des non-inscrits et des non-déclarants aux fins de la TPS/TVH parmi les particuliers, les fiducies et les sociétés qui ont été réglées au niveau du CF ou BSF	662 667 \$	726 287 \$
	Les comptes clients sont réglés au moyen d'interventions à grand volume et à faible coût	Comptes de non-déclarants sélectionnés (particuliers et sociétés) réglés au cours de l'exercice au moyen d'opérations automatisées et du centre d'appels	230 000	282 938

Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs, prévisions, seuil	Résultats réels
Comptes clients – Programmes fiscaux et gouvernementaux	Les dettes fiscales sont recouvrées et réglées pour les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux en temps opportun et aux niveaux établis	Pourcentage de la valeur en dollars de l'arrivage des comptes clients fiscaux (dollars) au cours de l'année d'arrivage	60 %	59 %
		Pourcentage de l'ancien inventaire (de plus de cinq ans) des comptes clients fiscaux des BSF comparativement à l'inventaire de clôture des BSF	18 %	14,5 %
		Pourcentage de la valeur en dollars des comptes clients réglés (production) au cours de l'exercice, par rapport à celle des comptes clients reçus (arrivage) au cours de l'exercice	90 %	95 %
	Les dettes des programmes gouvernementaux sont recouvrées et réglées pour les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et se situent aux niveaux établis	Pourcentage de la valeur en dollars des comptes clients des programmes gouvernementaux qui ont été réglés au cours de l'exercice par rapport à la prévision	100 %	102 % ³
	Les comptes clients sont réglés au moyen d'interventions à grand volume et à faible coût	Pourcentage de l'arrivage avant impôt des bureaux des services fiscaux (en dollars) résolu au cours de l'année d'arrivage	76 %	78,4 %

¹ Le total réel de la dette fiscale et des dettes des programmes gouvernementaux réglées dans nos bureaux des services fiscaux et les programmes gouvernementaux en 2013-2014 était de 21,3 milliards de dollars, soit 22 % de plus que la prévision initiale de 17,4 milliards de dollars.

² Le nombre réel de cas résolus, de déclarations reçues et de comptes inscrits en 2013-2014 était de 1 150 175, soit 9 % de plus que la prévision initiale de 1 056 164.

³ Le total réel des dettes des programmes gouvernementaux réglées en 2013-2014 était de 609,2 millions de dollars, soit 2 % de plus que la prévision initiale de 596 millions de dollars.



91 214

Nous avons réglé 91 214 différends
liés à l'impôt sur le revenu et
à la taxe à la consommation

Programme : Appels

L'ARC offre un processus de recours équitable et impartial pour régler les différends et les demandes d'allègement qui découlent des décisions qu'elle prend. Si les contribuables ne sont pas satisfaits de l'issue de ce processus, ils peuvent interjeter appel devant les tribunaux.

Appels	Ressources financières (en dollars)		Ressources humaines (équivalents temps plein)	
Budget principal des dépenses	178 609 564		–	
Autorisations totales	215 140 992		–	
Prévues		194 984 626 ¹		1 634
Réelles		190 219 456 ²		1 732
Écart (dépenses prévues moins dépenses réelles)		4 765 170		(98)

¹ Les dépenses prévues dans le Rapport sur les plans et les priorités 2013-2014 de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme 7 - services internes) aux autres programmes appropriés. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds inutilisés en 2012-2013, conformément à l'autorisation biennale de dépenser de l'Agence du revenu du Canada, puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

² Ce chiffre représente les dépenses actuelles pour l'ARC selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Voir les pages 118-119 du Rapport Annuel au Parlement 2013-2014 pour une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers - Activités de l'Agence.

Sous-programmes

Sous-programmes	Description
Impôt sur le revenu et taxe à la consommation - Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal	Le programme offre un processus de règlement des différends rapide, impartial et cohérent aux contribuables qui ne sont pas d'accord avec des décisions que l'ARC a prises relativement à des cotisations ou des déterminations en vertu de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> , de la <i>Loi sur l'accise</i> et de la <i>Loi sur la taxe d'accise</i> . Un agent des appels effectue un examen impartial de la décision afin de tenter de résoudre le différend. Ce programme est également responsable de collaborer avec le ministère de la Justice du Canada dans le déroulement des appels devant les tribunaux.
Appels à la ministre et appels devant le tribunal liés au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi	Le programme offre un processus de règlement des différends rapide, impartial et cohérent aux contribuables qui ne sont pas d'accord avec des décisions que l'ARC a prises relativement à des cotisations ou des décisions en vertu du Régime de pensions du Canada et de la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i> . Un agent des appels mène un examen impartial de la décision afin de tenter de résoudre le différend. Ce programme est également responsable de collaborer avec le ministère de la Justice du Canada au déroulement des appels devant les tribunaux.
Plaintes liées au service	Le programme offre un processus de règlement des plaintes en temps opportun aux contribuables qui ne sont pas satisfaits du niveau de service qu'ils ont reçu de l'ARC, tel qu'il est défini dans la Charte des droits du contribuable. Il cerne les problèmes liés au service et propose des solutions au contribuable.
Allègement pour les contribuables	Le programme offre un allègement aux contribuables qui ne peuvent pas respecter leurs obligations fiscales en raison de problèmes personnels ou de circonstances indépendantes de leur volonté. Lorsque des contribuables ne sont pas d'accord avec l'application des dispositions d'allègement par l'ARC, la Direction générale des appels collabore avec le ministère de la Justice du Canada au déroulement des litiges devant les tribunaux.

Impôt sur le revenu et taxe à la consommation – Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal

Impôt sur le revenu et taxe à la consommation – Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	163 551 896	1 214
Réelles	159 394 641	1 275
Écart	4 157 255	(61)

L'ARC interagit chaque année avec des millions de contribuables, d'inscrits aux fins de la TPS/TVH et de bénéficiaires de prestations. Notre but consiste à nous assurer que chaque contribuable est traité équitablement et en conformité avec les lois fiscales appropriées, à commencer par la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Chaque fois qu'un contribuable ou un bénéficiaire de prestations est en désaccord avec une décision de l'ARC, il peut demander un examen. Pour lancer un processus de recours officiel, le contribuable dépose une opposition et reçoit un accusé de réception de l'ARC. Afin d'assurer l'impartialité, nous affectons un agent des appels qui n'a pas participé à la cotisation, à la détermination ou à la décision originale afin qu'il collabore avec le contribuable pour essayer de régler le différend. Dans les cas où nous sommes incapables de régler un différend fiscal à la satisfaction du contribuable, ce dernier a le droit d'interjeter appel devant la Cour canadienne de l'impôt ou la Cour fédérale.

L'ARC s'est engagée à offrir, en temps opportun, des examens administratifs objectifs, équitables et transparents. L'objectif ultime consiste à rendre une décision judiciaire qui permettra de répondre au contribuable ou au bénéficiaire de prestations qui a présenté l'opposition et de renforcer la confiance dans le régime fiscal. Nos décisions ne sont pas arbitraires ou subjectives. Chaque décision s'appuie fermement sur une autorisation législative de façon à ce que tous les contribuables soient traités de manière équitable et uniforme.

Traitement accéléré, coûts en baisse

L'accent accru que l'ARC met sur la planification fiscale abusive au cours des dernières années a contribué à une croissance des arriérés des oppositions liées à l'impôt sur le revenu et des appels ultérieurs devant les tribunaux.

Le projet de loi C-48 a reçu la sanction royale le 26 juin 2013, ce qui a modifié la *Loi de l'impôt sur le revenu* rétroactivement à 2002. La modification touche certains groupes d'oppositions concernant plus de 107 000 contribuables. Entre août 2013 et mars 2014, l'ARC a communiqué avec 25 600 contribuables dans le but de régler le différend. De ce nombre, 19 300 contribuables ont accepté le règlement. En plus des oppositions d'autres groupes semblables, nous nous attendons à régler environ 44 500 oppositions en 2014-2015.

En plus de régler ces oppositions de groupe, l'ARC a continué de trouver des façons plus efficaces de traiter les oppositions. En répartissant les oppositions à faible complexité dans les centres fiscaux de partout au Canada, l'ARC peut réduire les délais d'exécution.

En 2013-2014, nous avons aussi commencé un examen des systèmes de la technologie de l'information qui sont liés aux appels dans le but d'obtenir des gains d'efficacité et des améliorations.

La capacité de traiter et de régler une partie de l'arriéré existant, combinée avec une diminution des nouveaux

dossiers entrants au cours de l'exercice visé par ce rapport, nous a permis de réduire l'inventaire de fermeture. L'inventaire de fermeture de 2013-2014 était de 197 278, en baisse par rapport à 208 559 de l'inventaire de fermeture de 2012-2013, ce qui a mené à 11 000 oppositions de moins à résoudre.

Principaux résultats

- Nous avons reçu 80 723 demandes de règlement de différends liés à l'impôt sur le revenu et à la taxe à la consommation.
- Nous avons réglé 91 214 différends liés à l'impôt sur le revenu et à la taxe à la consommation.
- 4 543 appels ont été déposés devant la Cour canadienne de l'impôt.

83 708

LE SAVIEZ-VOUS?
Nous avons reçu
83 708 oppositions

Appels à la ministre et appels devant le tribunal liés au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi

Appels à la ministre et appels devant le tribunal liés au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	4 910 146	154
Réelles	2 300 606	126
Écart	2 609 540	28

L'ARC offre, en temps opportun, un processus de règlement des différends objectif, équitable et transparent aux contribuables qui veulent interjeter appel d'une décision que l'ARC a prise relativement à une cotisation ou à une détermination établie en vertu du Régime de pensions du Canada (RPC) ou de la Loi sur l'assurance-emploi (AE). Une fois que nous rendons une décision à la suite d'un appel, elle peut alors faire l'objet d'un autre appel devant la Cour de l'impôt.

L'accent accru qui est mis sur la rapidité d'exécution de ces décisions a réduit le délai moyen qu'il fallait pour régler un appel RPC/AE. Le délai a chuté à 140 jours par rapport à 150 jours au cours de l'exercice précédent. Dans le cadre du programme, nous avons constaté, en 2013-2014, une amélioration de 13 % quant à l'atteinte des objectifs internes relativement au règlement en temps opportun des appels RPC/AE.

Si l'examen administratif d'un appel RPC/AE ne permet pas de régler le différend du contribuable, ce dernier peut interjeter appel devant la Cour canadienne de l'impôt. Dans ce cas, l'ARC collabore avec le ministère de la Justice. Nous avons constaté une diminution du nombre de dossiers d'appels RPC/AE qui sont reçus à la Cour canadienne de l'impôt depuis quelques années. Cela représente une réduction de 31 % du nombre d'appels RPC/AE devant la Cour canadienne de l'impôt comparativement à 2011-2012. Cette diminution s'explique en partie par notre engagement d'expliquer nos décisions de manière transparente. Les contribuables reçoivent une analyse et une explication complètes, lesquelles, selon nous, permettent d'approfondir leur compréhension de la décision et de réduire le nombre d'appels devant les tribunaux.

Charte des droits du contribuable

En juin 2013, la ministre a ajouté un nouveau droit à la Charte des droits du contribuable. Ce seizième droit donne l'assurance que les personnes qui formulent une plainte en matière de service ou demandent un examen officiel ne subiront aucunes représailles. Toute allégation de représailles fera l'objet d'une enquête par l'ARC. Ce processus offre un examen objectif et impartial en nous assurant que l'enquête est menée de manière indépendante du bureau visé par la plainte.

Principaux résultats

- Nous avons reçu 2 985 demandes de règlement de différends liés au RPC/AE et en avons réglé 3 272.
- 284 appels ont été déposés devant la Cour canadienne de l'impôt.

Plaintes liées au service

Plaintes liées au service	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	7 844 409	95
Réelles	7 578 574	87
Écart	265 835	8

L'ARC offre un processus en trois étapes pour régler les problèmes liés au service qui découlent d'erreurs, de retards injustifiés, de renseignements trompeurs ou de préoccupations concernant le comportement de ses employés. Puisque certaines plaintes liées au service s'expliquent par un manque d'information ou par un simple malentendu, nous encourageons les contribuables à communiquer avec nous. Les contribuables qui ne sont toujours pas satisfaits peuvent déposer une plainte officielle auprès du programme Plaintes liées au service de l'ARC. Si le règlement que nous offrons est insatisfaisant, les contribuables ont le droit de présenter une plainte au Bureau de l'ombudsman des contribuables.

En 2013-2014, notre analyse des tendances des questions liées au service nous a aidés à relever et à confirmer les lacunes liées aux services et à établir les priorités des besoins d'améliorations des services. Au cours de l'exercice visé par ce rapport, l'ARC a pris les mesures suivantes :

- elle a mis à jour les renseignements des centres d'appels afin que les agents indiquent aux contribuables qui mettent à jour leurs renseignements sur le dépôt direct de garder leur ancien compte ouvert jusqu'à ce que le premier dépôt soit fait dans leur nouveau compte;
- elle a outillé les agents des centres d'appels pour leur offrir plus de renseignements sur les délais de traitement des déclarations de revenus des contribuables ayant une proposition de faillite, pour qu'ils puissent présenter des renseignements plus exacts à ces contribuables;
- elle a mis son site Web à jour afin d'y expliquer que les entreprises clientes peuvent demander une lettre d'intention confirmant que les comptes d'entreprise d'un contribuable sont en règle à l'ARC.

Principaux résultats

- Nous avons réglé 2 705 plaintes liées au service.
- 95,3 % des plaintes liées au service ont été réglées dans les 30 jours ouvrables.

95 %

LE SAVIEZ-VOUS?

Plus de 95 % des plaintes liées au service ont été réglées dans les 30 jours ouvrables

Allègement pour les contribuables

Allègement pour les contribuables	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	18 678 175	171
Réelles	20 945 635	244
Écart	(2 267 460)	(73)

Le Programme d'allègement pour les contribuables de l'ARC vient en aide aux contribuables qui ne peuvent pas respecter leurs obligations fiscales en raison de problèmes personnels ou de circonstances indépendantes de leur volonté. Lorsque les contribuables ne sont pas d'accord avec la façon dont l'ARC a appliqué les dispositions d'allègement pour les contribuables, ils peuvent demander à la Cour fédérale d'intervenir.

Les dispositions d'allègement pour les contribuables autorisent la ministre à annuler des pénalités et des intérêts qui seraient par ailleurs exigibles ou à y renoncer. Elles accordent aussi le pouvoir discrétionnaire de permettre certains choix tardifs, modifiés ou révoqués et de verser des remboursements d'impôt sur le revenu ou de réduire les montants exigibles après la période normale de trois ans. Cela permet à l'ARC d'adopter une approche souple

dans le cas de contribuables qui ne peuvent pas respecter certaines obligations fiscales, telles que produire une déclaration avant la date d'échéance, ou encore payer ou verser un montant lorsqu'il est dû.

L'allègement fiscal dans des circonstances extraordinaires

Des catastrophes ont ébranlé des collectivités canadiennes en 2013, perturbant la vie de milliers de familles et interrompant les affaires de centaines d'entreprises. Les graves inondations printanières qui ont eu lieu dans l'Ouest canadien et les conditions météorologiques exceptionnelles qui ont sévi dans d'autres régions ont forcé de nombreux contribuables à avoir pour seule préoccupation pendant des semaines de protéger et de remettre en état leurs biens et possessions. Puis, en juillet 2013, une tragédie est survenue à Lac-Mégantic, au Québec, lorsqu'un déraillement de train et l'incendie qu'il a provoqué ont entraîné une importante perte de vies et une destruction de biens, touchant toute la collectivité pendant de nombreux mois.

À cause de ces événements extraordinaires, certains contribuables n'ont pu produire leur déclaration à temps, ce qui, en temps normal, les exposerait à des pénalités. L'ARC a été en mesure de renoncer à de telles pénalités, pour bon nombre des contribuables touchés, grâce aux dispositions d'allègement fiscal de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Dans le cadre du programme d'allègement fiscal, nous avons aidé les contribuables touchés à concentrer leurs efforts à aider leur famille et leurs voisins pendant que leur collectivité se remettait de la catastrophe.

L'ARC publie des communiqués et des renseignements sur son site Web afin d'informer les contribuables qui ont été touchés par des catastrophes qu'ils pourront se prévaloir des dispositions d'allègement s'ils ne peuvent pas respecter leurs obligations fiscales. Par exemple, en 2013, des Canadiens de plusieurs régions, dont l'Alberta, l'Ontario, le Québec et le Canada atlantique, ont dû rebâtir leur résidence en raison d'inondations, de conditions météorologiques particulièrement mauvaises et d'autres événements tragiques. Le 25 juillet 2013, la ministre a annoncé des mesures d'allègement pour les contribuables visant les Canadiens touchés par la catastrophe à Lac-Mégantic, au Québec.

Le personnel du programme d'allègement pour les contribuables a reçu un nombre sensiblement plus élevé de demandes au cours des dernières années, alors que les Canadiens ont appris à mieux connaître les options qui s'offrent à eux lorsqu'ils ont de la difficulté à respecter leurs obligations fiscales. Les volumes accrus ont exercé une pression sur la capacité de l'ARC à donner des réponses en temps opportun. Pour réduire cette pression, l'ARC a investi

des ressources importantes pour améliorer la rapidité d'exécution. Nous avons investi dans des améliorations aux systèmes rendant possibles une meilleure gestion des dossiers, une meilleure formation et de meilleurs outils pour aider le personnel à donner suite aux demandes.

Le site Web de l'ARC indique aux contribuables comment présenter une demande d'allègement pour les contribuables, les renseignements à inclure et le délai dans lequel ils doivent effectuer la demande.

Principaux résultats

- En vertu des dispositions d'allègement des contribuables, nous avons annulé 414,2 millions de dollars en pénalités et intérêts, ou y avons renoncé, ce qui représente 382 758 demandes (présentées par les contribuables et automatisées).
- Nous avons amélioré les systèmes et simplifié les procédures, ce qui a permis d'améliorer les délais de traitement relatifs à l'annulation des pénalités et intérêts et à la renonciation à ceux-ci.



Résultats de rendement

Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Appels	Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu des lois administrées par l'ARC, et le traitement des plaintes liées au service est rapide et uniforme	<p>Pourcentage des objectifs relatifs à la rapidité et à l'uniformité des oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de taxes à la consommation, des appels RPC/AE à la ministre et des plaintes liées au service qui sont atteints ou en grande partie atteints</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettre de premier contact pour les différends dans les 30 jours civils (objectif : 85 %) • Programme de solution de problèmes – accuser réception dans les deux jours ouvrables (objectif : 95 %) • Programme de solution de problèmes – régler le problème dans les 15 jours ouvrables (objectif : 95 %) • Plaintes liées au service – accuser réception dans les deux jours ouvrables (objectif : 80 %) • Plaintes liées au service – régler la plainte dans les 30 jours ouvrables (objectif : 80 %) 	100 %	100 %
	Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu des lois administrées par l'ARC	Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu des lois administrées par l'ARC	100 %	100 %
Impôt sur le revenu et taxe à la consommation – oppositions, déterminations et appels devant le tribunal	Les contribuables reçoivent un examen rapide, impartial et exact des décisions contestées rendues en vertu de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> , de la <i>Loi sur l'accise</i> et de la <i>Loi sur la taxe d'accise</i>	Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> , de la <i>Loi sur l'accise</i> et de la <i>Loi sur la taxe d'accise</i> qui sont rendues dans les délais établis	85 %	80 % ¹
		Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> , de la <i>Loi sur l'accise</i> et de la <i>Loi sur la taxe d'accise</i> dont on détermine qu'elles respectent ou dépassent les normes d'uniformité	90 %	96,5 %
		Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> , de la <i>Loi sur l'accise</i> , et de la <i>Loi sur la taxe d'accise</i> dont on détermine qu'elles sont impartiales et qui atteignent ou dépassent les objectifs	95 %	99,2 %

Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée				
Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Appels à la ministre et appels devant le tribunal relatifs au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi	Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu du Régime de pensions du Canada ou de la Loi sur l'assurance-emploi	Pourcentage des examens des appels à la ministre déposés en vertu du Régime de pensions du Canada ou de la Loi sur l'assurance-emploi qui sont rendus dans les délais établis	85 %	76 % ²
	Les contribuables reçoivent un examen exact des décisions contestées rendues en vertu du Régime de pensions du Canada ou de la Loi sur l'assurance-emploi	Pourcentage des décisions concernant des appels RPC/AE à la ministre dont on détermine qu'ils respectent ou dépassent les normes d'exactitude	90 %	99,8 %
	Les contribuables reçoivent un examen impartial des décisions contestées rendues en vertu du Régime de pensions du Canada ou de la Loi sur l'assurance-emploi	Pourcentage des décisions des appels RPC/AE à la ministre qui sont considérées comme impartiales	95 %	99,8 %
Plaintes liées au service	Les contribuables reçoivent en temps opportun des accusés de réception de leurs plaintes liées au service	Pourcentage des plaintes liées au service dont l'accusé de réception a été émis dans un délai de deux jours ouvrables	80 %	85,8 %
	Les contribuables reçoivent un règlement rapide de leurs plaintes liées au service	Pourcentage des plaintes liées au service résolues en 30 jours ouvrables	80 %	95,3 %
Allègement pour les contribuables	Les contribuables reçoivent une réponse rapide aux demandes d'allègement des intérêts, d'allègement des pénalités ou les deux	Pourcentage de décisions relatives aux demandes d'allègement pour les contribuables qui respectent ou qui dépassent les normes de conformité	85 %	98,5 %

¹ Les objectifs prévus en ce qui a trait au délai ont été atteints en grande partie en 2013-2014. Des améliorations au traitement continuent d'être mises en œuvre.

² Une hausse de l'arrivage en 2012-2013 en raison de modifications apportées au programme de la Revue des gains assurables et ouvrant droit à pension (RGAP) et une hausse du nombre de dossiers d'enquête importants ont mené à des hausses inattendues de l'inventaire. Par conséquent, les résultats des objectifs internes de 2013-2014 à l'égard des traitements ont été touchés de façon négative.



22 G\$

Nous avons versé près de
22 milliards de dollars en
paiements de prestations

Programme : Programmes de prestations

De nombreux Canadiens comptent sur les paiements de prestations, qui représentent une partie importante de leur revenu familial. L'ARC gère un éventail de programmes de prestations continues et de paiements uniques pour le compte des provinces et des territoires ainsi que du gouvernement fédéral, comme la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la TPS/TVH et la prestation universelle pour la garde d'enfants. Nous veillons à ce que les bons paiements de prestations soient versés à la bonne personne au bon moment et à donner aux bénéficiaires des renseignements accessibles et des réponses rapides à leurs demandes de renseignements.

Programmes de prestations	Ressources financières (en dollars)		Ressources humaines (équivalents temps plein)
Budget principal des dépenses	382 509 653		–
Autorisations totales	383 633 714		–
Prévues		392 631 508 ^{1,2}	1 561
Réelles		374 414 324 ³	1 300
Écart (dépenses prévues moins dépenses réelles)		18 217 184	261

¹ Comprend le sous-programme des versements d'allocations spéciales pour enfants :
– les dépenses prévues (238 000 000 \$) et les dépenses réelles (235 403 434 \$).

² Les dépenses prévues dans le Rapport sur les plans et les priorités 2013-2014 de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme 7 - services internes) aux autres programmes appropriés. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds inutilisés en 2012-2013, conformément à l'autorisation biennale de dépenser de l'Agence du revenu du Canada, puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

³ Ce chiffre représente les dépenses actuelles pour l'ARC selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Voir les pages 118-119 pour une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.

Sous-programmes

Sous-programmes	Description
Demandes de renseignements relatives aux prestations	Le programme fournit aux bénéficiaires de prestations des renseignements accessibles et en temps opportun sur leurs droits et obligations au moyen du libre-service et par voies assistées.
Administration des programmes de prestations	Le programme exécute un éventail de programmes de prestations continus et de paiements uniques qui appuient le bien-être économique et social des Canadiens. À l'aide d'activités de traitement et de validation, il permet d'assurer que le bon paiement de prestations est versé à la bonne personne au bon moment.

Demandes de renseignements relatives aux prestations

Demandes de renseignements relatives aux prestations	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	44 807 940	515
Réelles	33 950 231	316
Écart	10 857 709	199

Pour bon nombre de Canadiens, les paiements de prestations représentent une partie importante du revenu familial. Il est donc essentiel que l'ARC donne des réponses rapides et utiles à leurs demandes de renseignements relatives aux prestations.

Chaque année, nos centres d'appels répondent avec compétence à des millions de demandes de renseignements

téléphoniques. Nous avons atteint nos objectifs de rendement relativement aux réponses rapides et exactes aux demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants et le crédit pour la TPS/TVH.

Bien que de plus en plus d'utilisateurs optent pour la commodité de nos outils en

12 M

LE SAVIEZ-VOUS?

Nous avons versé des prestations à près de 12 millions de bénéficiaires

ligne, nous sommes résolus à maintenir notre service de demandes de renseignements téléphoniques et à fournir des copies papier de nos publications aux personnes qui en

ont besoin. Nous comprenons en effet que les services en ligne ne répondent pas aux besoins de tous les bénéficiaires de prestations.

Principaux résultats

- 5,6 millions d'appel à notre service de demandes de renseignements relatives aux prestations en 2013-2014.
- Nous avons atteint l'objectif de notre norme de service qui consiste à répondre aux appels dans les deux minutes 75 % du temps pour les demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants et le crédit pour la TPS/TVH.

Administration des programmes de prestations

Administration des programmes de prestations	Ressources financières (en dollars)	Ressources humaines (ETP)
Prévues	109 823 568	1 046
Réelles	105 060 659	984
Écart	4 762 909	62

Renouvellement de notre infrastructure des prestations

Nous sommes à mettre à jour notre système de prestations au moyen d'un projet de renouvellement pluriannuel. Ce projet garantira que nous pourrions continuer d'offrir aux bénéficiaires de prestations des paiements et des





renseignements en temps opportun tout en rendant possible la croissance future des programmes. Le projet de renouvellement jettera aussi des bases solides pour les programmes et services de prestations que nous offrons pour les provinces et territoires et pour le gouvernement fédéral.

Services électroniques

Nos services en ligne, soutenus par des procédures de sécurité visant à protéger les renseignements personnels, représentent la meilleure façon de répondre aux attentes en matière de service des bénéficiaires à mesure qu'elles évoluent. Les services en ligne procurent aux bénéficiaires de prestations une expérience pratique et conviviale. Les Canadiens peuvent demander des prestations en ayant l'assurance que leurs renseignements personnels resteront confidentiels.

Nous avons instauré un certain nombre d'améliorations pour que les Canadiens puissent plus facilement recevoir des

renseignements clairs et des services en temps opportun, et pour que nous soyons en mesure de saisir de nouvelles possibilités de croissance en ce qui a trait à l'exécution de programmes et à la prestation de services, y compris ceux que nous entreprenons avec nos partenaires. Par exemple, les bénéficiaires de prestations peuvent désormais mettre à jour en ligne les renseignements sur les enfants dont ils ont la garde.

120 M

LE SAVIEZ-VOUS?
Nous avons fait plus
de 120 millions de
paiements

Principaux résultats

- Les paiements de prestations et de crédits effectués par dépôt direct sont passés à 64,8 %, nous rapprochant de l'engagement du gouvernement du Canada qui consiste à éliminer progressivement les chèques du gouvernement fédéral d'ici avril 2016.
- La page des prestations dans **Mon dossier** a enregistré 3,3 millions de visites, et il y a eu 762 330 visites dans **Accès rapide**.

- L'envoi électronique du formulaire T1013, *Demander ou annuler l'autorisation d'un représentant*, a augmenté de plus de 40 % en 2013-2014. L'utilisation de formulaires papier a diminué de plus de 280 000.

Partenariats

Nous administrons des programmes de prestations pour le compte de gouvernements provinciaux et territoriaux, réduisant ainsi la nécessité de systèmes de calcul et de prestations distincts aux niveaux fédéral, provincial et territorial. Par exemple, en juillet 2013, nous avons commencé à administrer le crédit de la taxe sur les ventes de l'Île-du-Prince-Édouard pour le compte du gouvernement provincial. Ce crédit de taxe est entièrement financé par la province et permet de venir en aide aux ménages à revenu faible et modeste.

Les critères d'admissibilité – fondés sur le revenu – sont semblables pour la plupart des programmes. En partageant des données avec nos partenaires des gouvernements provinciaux et territoriaux, nous sommes en mesure de nous assurer que les bonnes prestations sont versées aux bons bénéficiaires, tout en simplifiant le processus de demande. Par exemple, le système « Demande de prestations automatisée » de l'ARC permet aux provinces et aux territoires participants d'offrir une façon rapide, simple et sécuritaire de faire une demande pour tous les programmes de prestations pour enfants destinés aux nouveau-nés. En 2013, le Nouveau-Brunswick est devenu la neuvième province à offrir la Demande de prestations automatisée.

Principaux résultats

- Nous administrons 132 programmes et services fédéraux, provinciaux et territoriaux.
- Nous avons examiné 310 648 comptes selon nos évaluations des risques, et 66 % des dossiers examinés ont fait l'objet de redressements.
- Nous avons traité 971 597 redressements aux comptes de crédit pour la TPS/TVH à la suite de changements de situation familiale chez les bénéficiaires, tels un changement de revenu, un mariage ou un enfant qui a eu 19 ans.
- Nous avons versé 99,9 % des paiements à temps.
- Nous avons effectué plus de 120 millions de paiements à près de 12 millions de bénéficiaires de prestations.
- Nous avons versé près de 22 milliards de dollars en paiements de prestations.

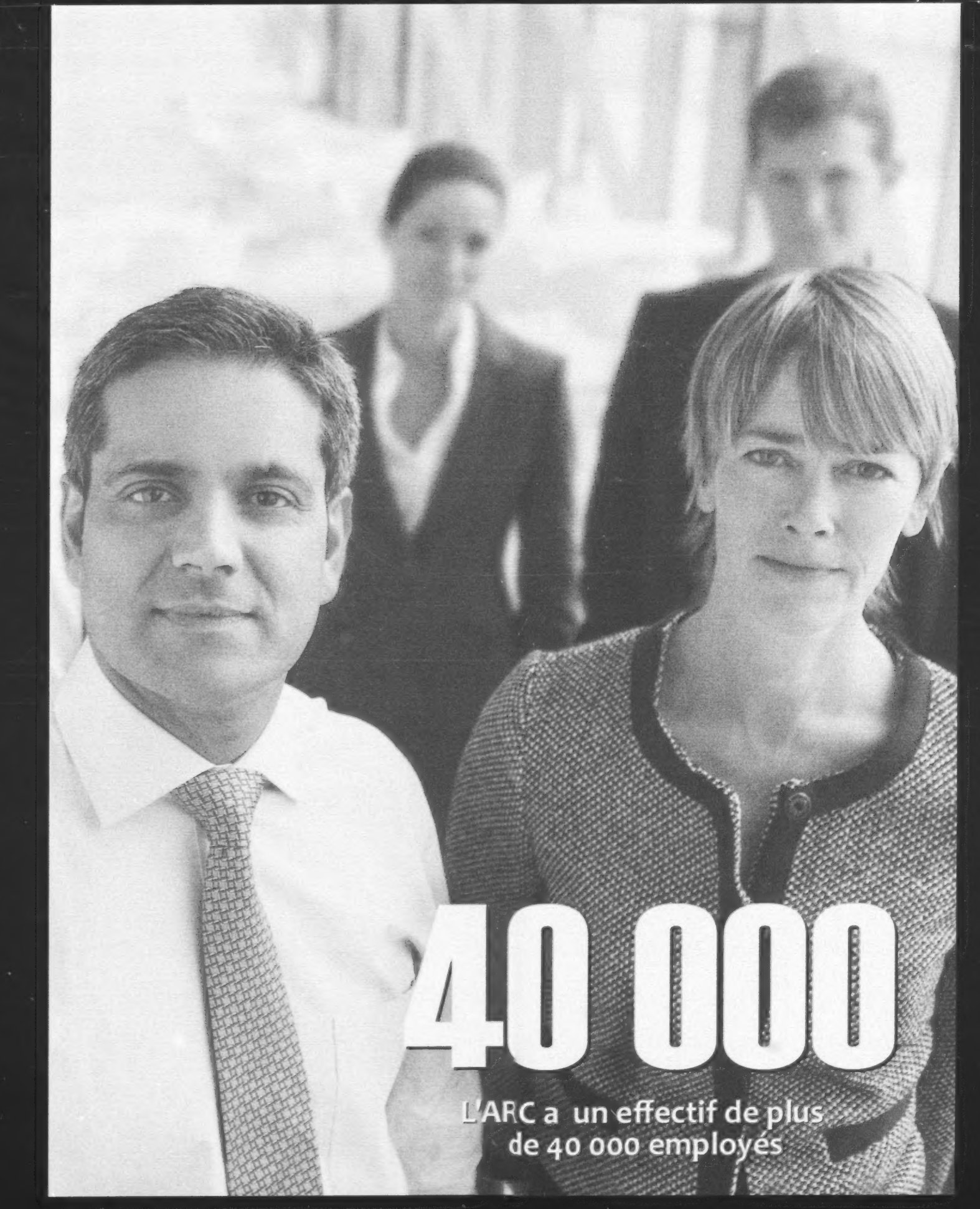
Résultats de rendement

Résultat stratégique : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit.				
Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs et seuil	Résultats réels
	Les familles et les particuliers admissibles reçoivent des versements de prestations opportuns et exacts	Pourcentage des prestations reçues à temps par les prestataires	99 %	99,9 %
Programmes de prestations	Les bénéficiaires de prestations reçoivent rapidement des avis de détermination d'admissibilité et des paiements exacts, et ils ont accès à des renseignements exacts en temps opportuns	Pourcentage des objectifs des normes de service qui ont été atteints ou en grande partie atteints relativement à l'administration des prestations et aux demandes de renseignements relatives aux prestations <ul style="list-style-type: none"> • Demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants – répondre aux appels dans un délai de deux minutes suivant la mise en attente (objectif : 75 %) • Demandes de renseignements sur le crédit pour la TPS/TVH – répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes (objectif : 75 %) • Répondre aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – exactitude (objectif : 98 %) • Répondre aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – dans les 80 jours civils – rapidité d'exécution (objectif : 98 %) • Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – exactitude (objectif : 98 %) • Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – dans les 80 jours civils – rapidité d'exécution (objectif : 98 %) • Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant (électronique) dans les cinq jours ouvrables (objectif : 90 %) • Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant (papier) dans les 20 jours ouvrables (objectif : 90 %) 	100 %	100 %
		Dettes de paiement en trop de la prestation fiscale canadienne pour enfants en pourcentage des paiements versés	Moins que 0,4 %	-0,04 % ¹

Résultat stratégique : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit.

Programme et sous-programmes	Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs et seuil	Résultats réels
Demandes de renseignements relatives aux prestations	Les bénéficiaires de prestations ont accès à des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements par téléphone	Pourcentage d'appels portant sur la prestation fiscale canadienne pour enfants et sur le crédit pour la TPS/TVH auxquels on répond dans un délai de deux minutes suivant la mise en attente	75 %	75 %
		Pourcentage de personnes demandant des renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants et sur le crédit pour la TPS/TVH qui réussissent à joindre le service téléphonique de l'ARC (agent ou automatisé)	85 %	85 %
		Pourcentage de matériel de référence interne mis à jour de façon exacte pour les agents des Services de prestations	100 %	100 %
Administration des programmes de prestations	La détermination de l'admissibilité aux prestations et aux crédits et le traitement des paiements sont rapides et exacts	Pourcentage des objectifs de normes de service qui sont atteints ou en grande partie atteints relative à la demande et au maintien des prestations et des crédits <ul style="list-style-type: none"> • Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Rapidité d'exécution (objectif : 98 %) • Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Exactitude (objectif : 98 %) • Répondre aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – exactitude (objectif : 98 %) • Répondre aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – dans les 80 jours civils – rapidité d'exécution (objectif : 98 %) 	100 %	100 %
		Pourcentage des comptes de la prestation fiscale canadienne pour enfants et du crédit pour la TPS/TVH qui ont été ciblés par les programmes de validation et qui ont été redressés (validation et observation)	50 %	65,8 %
		Pourcentage des répondants satisfaits du délai de traitement des demandes de prestations	75 %	84,3 %

¹ La dette cumulative de la prestation fiscale canadienne pour enfants a diminué en 2013-2014.



40 000

L'ARC a un effectif de plus
de 40 000 employés

Programme : Services internes

L'administration fiscale du Canada est soutenue par des bases solides consistant en une gestion financière saine, une technologie de l'information sécuritaire et fiable et un effectif diversifié et à haut rendement. En maintenant des services internes rentables, nous pouvons offrir des services aux Canadiens et les améliorer continuellement, atteindre des niveaux élevés d'intégrité et de sécurité et réagir rapidement et efficacement lorsque des personnes ne respectent pas leurs obligations fiscales.

Services internes	Ressources financières (en dollars)		Ressources humaines (équivalents temps plein)	
Budget principal des dépenses	1 134 805 151		–	
Autorisations totales	1 059 539 860		–	
Prévues		854 769 042 ¹		7 767
Réelles		914 441 789 ²		7 860
Écart (dépenses prévues moins dépenses réelles)		(59 672 747)		(93)

¹ Les dépenses prévues dans le Rapport sur les plans et les priorités 2013-2014 de l'Agence du revenu du Canada ont été redressées afin de répartir le financement pour l'aménagement des locaux et les services immobiliers (antérieurement centralisé sous le programme 7 - services internes) aux autres programmes appropriés. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds inutilisés en 2012-2013, conformément à l'autorisation biennale de dépenser de l'Agence du revenu du Canada, puisque ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

² Ce chiffre représente les dépenses actuelles pour l'ARC selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Voir les pages 118-119 pour une explication de la façon dont les dépenses actuelles correspondent aux résultats des États financiers - Activités de l'Agence.



Objectif 2020

En 2013, le greffier du Conseil privé a lancé Objectif 2020, un exercice de mobilisation à l'échelle du gouvernement conçu pour façonner la fonction publique de demain. Au cours de deux rondes de mobilisation sur Objectif 2020, les employés de l'ARC ont établi neuf priorités à respecter pour que l'ARC réalise la vision du greffier et offre un meilleur service aux Canadiens et au gouvernement, maintenant et à l'avenir.

Les priorités de l'ARC dans le cadre d'Objectif 2020

1. Rationaliser notre système de définition des compétences nécessaires pour les postes de l'ARC
2. Améliorer le service en utilisant des outils électroniques pour communiquer avec les contribuables
3. Renforcer notre gestion du rendement
4. Améliorer notre processus de dotation
5. Élargir l'utilisation des médias sociaux en milieu de travail
6. Améliorer le milieu de travail à l'aide de nouveaux outils de collaboration et de mobilité
7. Soutenir notre réputation en mettant en valeur l'engagement des employés à l'égard du service et de l'intégrité
8. Faire mieux connaître nos services et programmes auprès de nos employés
9. Réduire la paperasse interne

Principaux résultats

- Plus de 3 000 employés de l'ARC ont pris part au tout premier webinaire à l'échelle de l'ARC visant à lancer la participation de l'ARC à Objectif 2020.
- Plus de 21 000 employés ont participé aux événements en personne portant sur Objectif 2020.
- Les employés ont accédé plus de 460 000 fois à l'outil de médias sociaux Destination 2020, ont soumis plus de 11 500 commentaires et ont voté 70 000 fois sur ces commentaires.

Gestion des ressources humaines

Nos employés compétents, qui travaillent dans les collectivités d'un océan à l'autre, sont résolus à servir les contribuables avec intégrité et efficience. En 2013-2014, nous avons mis à jour le Plan stratégique de l'effectif de l'Agence afin d'y exposer en détail la façon dont nous maintiendrons un effectif possédant l'expertise et l'expérience nécessaires pour continuer à servir efficacement les contribuables. Le plan précise cinq éléments sur lesquels s'appuieront nos stratégies des ressources humaines : une culture d'intégrité; le leadership fondé sur l'intégrité; des employés qualifiés et compétents; une organisation à rendement élevé; un effectif souple.

Dans toutes nos activités, il est important que nous puissions anticiper les changements dans notre environnement opérationnel et y réagir rapidement. En 2013-2014, nous avons mis en œuvre plusieurs mesures dans le but d'accroître l'efficience de nos pratiques relatives aux ressources humaines.

Nous avons harmonisé nos processus opérationnels des RH avec le Processus opérationnel commun des ressources humaines, qui fait partie d'une initiative pangouvernementale destinée à normaliser certaines fonctions organisationnelles, à réduire les fonctions administratives et à simplifier les activités.

Nous avons simplifié nos politiques et nos procédures de dotation de façon à ce que nous puissions rapidement nous adapter aux besoins en matière de dotation en évolution.

Nous avons modifié nos programmes de gestion du rendement des employés afin de simplifier le processus de gestion du rendement, de réduire le fardeau administratif et d'accroître l'uniformité à l'échelle de l'ARC. Nos stratégies de recrutement s'harmonisent avec les initiatives de renouvellement de la fonction publique fédérale, appuient celles-ci et respectent les engagements présentés dans nos plans d'action pour Objectif 2020.

Nous avons élaboré une stratégie de recrutement à plusieurs volets pour doter certains emplois, réalisant ainsi des économies d'échelle grâce à la coordination nationale. La stratégie comprend l'établissement de partenariats avec des intervenants de l'ensemble du gouvernement, comme la Commission de la fonction publique, et avec des intervenants externes comme des associations comptables professionnelles. Nous avons aussi instauré de nouveaux programmes de perfectionnement en leadership dans le but d'aider les gestionnaires, nouveaux et chevronnés, à connaître du succès dans leurs fonctions.

Équité en matière d'emploi et diversité

Reconnaissant que la diversité de ses employés contribue à sa force et à son intégrité, l'ARC est résolue à réaliser l'équité en matière d'emploi et à établir et maintenir un effectif fort et dynamique qui est représentatif de la population canadienne qu'il sert. Nos niveaux de représentativité des quatre groupes désignés continuent de dépasser la disponibilité sur le marché du travail (DMT)¹.

Minorités visibles : ARC : 20,4 %; DMT : 15,8 %

Femmes : ARC : 61,1 %; DMT : 58,8 %

Peuples autochtones : ARC : 3,2 %; DMT : 2,4 %

Personnes handicapées : ARC : 6,8 %; DMT : 3,8 %

Langues officielles

Les contribuables s'attendent à ce que nous les servions dans les deux langues officielles, et nous surveillons notre succès à cet égard. Le Commissariat aux langues officielles a entrepris un examen de notre respect de la *Loi sur les langues officielles* en vue de son rapport annuel et les résultats étaient positifs. La version complète du rapport annuel du commissaire aux langues officielles est attendue à l'automne 2014.

1. Les données sur l'équité en matière d'emploi sont pour l'exercice 2012-2013. Les résultats pour 2013-2014 seront déposés au Parlement en février 2015.



Technologie de l'information

Notre environnement perfectionné de la technologie de l'information (TI) nous permet d'offrir un régime fiscal et de versement des prestations qui est réceptif et sécuritaire. Nous sommes en mesure de prendre en charge des volumes élevés d'opérations fiscales et de prestations avec exactitude, en temps opportun et de manière efficace et efficace au moyen d'un ensemble d'outils, de systèmes et de solutions informatisées modernes.

Chaque année, nous mettons à jour notre stratégie de la TI dans l'optique du maintien des normes élevées de la prestation de services de la TI et de la sécurité de nos données et de nos biens de la TI. Notre stratégie comprend la maintenance continue de centaines d'applications et la préparation de nos systèmes et de notre infrastructure en vue de la période de production des déclarations de revenus, tout en planifiant les besoins futurs de l'ARC au fil des avancées technologiques.

Nous améliorons régulièrement l'ensemble des services en ligne sécurisés de l'ARC, que la plupart des contribuables ont adoptés en tant que façon préférée de respecter leurs obligations fiscales et de recevoir leurs prestations. Lorsque nous modifions nos systèmes en ligne, nos principales priorités consistent à protéger les renseignements privés des Canadiens et à rendre les systèmes faciles à utiliser. Parmi les améliorations mises en œuvre en 2013-2014, on trouve le courriel en ligne sécurisé à l'intention des

entreprises et l'élargissement des fonctions de paiement et de soumission de documents. Ces services électroniques sont présentés plus en détail à la page 41 du présent rapport.

Nous avons renforcé notre collaboration avec Services partagés Canada (SPC) afin de veiller à ce que l'ARC continue de recevoir de bons services en matière d'infrastructure de la TI. Nous avons adopté de concert avec SPC un éventail de processus opérationnels et de gouvernance afin d'orienter notre surveillance et notre collaboration à l'égard des projets de la TI. Nous continuons parallèlement d'élaborer des processus de planification intégrés visant à harmoniser les exigences opérationnelles et les priorités de l'ARC avec les plans et les capacités d'ordre opérationnel de SPC.

944 M

LE SAVIEZ-VOUS?

La production électronique des déclarations des particuliers a permis des économies de papier estimées à 944 millions de feuilles en 2013-2014

Nous avons lancé plusieurs initiatives conformes au programme de SPC, qui consiste à offrir des services d'infrastructure de la TI modernes, fiables, sécurisés et à faible coût au gouvernement du Canada. À titre d'exemple, nous avons transféré avec succès un centre de données de l'ARC vers un nouveau centre dans l'ouest du Québec. Nous avons également lancé le Projet de migration des courriels (PMC) de l'ARC afin de soutenir l'Initiative de transformation des services de courriel de SPC visant à faire passer 44 ministères et organismes à une plate-forme de courriel consolidée, sécuritaire, fiable et rentable pour le gouvernement du Canada.

À l'appui d'Objectif 2020, nous avons commencé à collaborer avec SPC en vue de fournir les technologies dont nous avons besoin pour accroître la souplesse et l'efficacité en milieu de travail, y compris le lancement d'un projet pilote

Développement durable

Nos stratégies de développement durable sont axées sur une meilleure efficacité de nos opérations et sur la conservation des ressources, ce qui nous aide à réduire notre incidence sur l'environnement. Par exemple, les efforts que nous avons déployés pour augmenter la production électronique permettent de réduire l'utilisation du papier : 80 % des particuliers et 83 % des entreprises ont produit leurs déclarations de revenus par voie électronique au cours de l'exercice visé par ce rapport. La production des déclarations des particuliers à elle seule a permis des économies estimées à 944 millions de feuilles de papier.

En 2013-2014, nous avons élaboré la Stratégie de développement durable 2014-2017, établissant ainsi un programme triennal visant à poursuivre nos efforts d'écologisation de nos programmes et de nos activités à l'appui de la Stratégie fédérale de développement durable du Canada.

Principaux résultats

- Nous avons réduit l'utilisation du papier au bureau de 3 % de plus.
- Nous avons atteint un taux de 11,8 % d'approvisionnement écologique pour les biens et les services, et 98 % des agents d'approvisionnement ont reçu une formation sur l'approvisionnement écologique.
- Nous avons réduit de 26 % les émissions de gaz à effet de serre de notre parc de véhicules depuis 2005-2006 en achetant des véhicules dont la taille convient à nos besoins opérationnels.
- Nous avons inclus des clauses relatives au développement durable et des devis environnementaux dans 11 de 13 contrats évalués à plus de 1 million de dollars¹.
- Nous avons réduit la quantité de papier utilisé dans les publications externes de 40 % depuis 2008-2009 en ayant davantage recours à l'édition électronique.
- Nous avons amélioré notre ratio moyen d'employés par unité d'impression, qui est passé de 9,3:1 en 2012-2013 à 9,6:1.

1. Deux contrats n'ont pas présenté de possibilités de développement durable.

FICHE DE RENDEMENT : Intégrité et sécurité

Les contribuables canadiens nous font confiance pour mener nos activités avec intégrité, et cette confiance facilite leur collaboration pour déclarer volontairement des renseignements exacts, produire leur déclaration à temps et payer les montants dus. Nous avons mis de nouvelles mesures en place pour nous assurer que les renseignements des contribuables sont toujours gérés avec intégrité à un niveau élevé de sécurité.

- Nous avons mis à jour le Cadre d'intégrité, la Politique sur les conflits d'intérêts et les procédures pour gérer les situations d'inconduite des employés de l'ARC.
- Nous avons créé la fonction du renseignement d'entreprise et de l'assurance de la qualité et nous avons mis en œuvre des procédures visant à améliorer la qualité des vérifications et des contrôles internes.
- Nous avons amélioré notre façon de gérer et de surveiller les accès des employés aux renseignements sur les contribuables.
- Nous avons instauré un niveau d'enquête de sécurité sur les titulaires ou les demandeurs de postes nécessitant un niveau élevé de confiance du public.
- Nous avons fait les premiers pas en vue d'établir une ligne anonyme de signalement de la fraude interne et d'une utilisation malveillante.
- Nous avons mis à jour les procédures relatives aux enquêtes internes.
- Nous avons respecté ou dépassé les normes du gouvernement du Canada qui touchent aux protocoles de sécurité de la technologie de l'information, y compris les protocoles de cybersécurité, selon un examen par un tiers (Gartner Group).

sur le Wi-Fi et la mise à niveau de nos capacités de vidéoconférence.

Deux de nos projets de la TI ont été honorés lors du gala annuel de la Conférence et exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale en recevant un Prix de Distinction; il s'agit de la reconnaissance par les pairs la plus notable parmi les réalisations en matière de TI du secteur public au Canada. On a souligné que le projet de transfert électronique d'information comptable avait permis aux entreprises d'envoyer leurs registres comptables électroniques de façon sécurisée et efficiente au moyen du portail **Mon dossier d'entreprise**. Quant au projet du service de demandes de renseignements de **Mon dossier d'entreprise**, on a indiqué que l'on a développé un service de demandes de renseignements en ligne qui permet à l'ARC de donner des réponses documentées et fiables aux entreprises, améliorant ainsi l'observation en aidant les entreprises à mieux comprendre leurs obligations.

Deux projets de durabilité pluriannuels ont atteint leurs jalons en 2013-2014. Le projet de restructuration des systèmes T1 permettra au programme fiscal T1 de s'appuyer sur des bases solides et souples pour recevoir, traiter et répartir les recettes, les prestations et les services de nombreux programmes fédéraux, provinciaux et

territoriaux. De même, le projet de renouvellement du système de prestations permettra de mettre en place des technologies efficaces et souples qui assureront la prestation ininterrompue des services et appuieront la croissance des programmes de prestations.

L'ARC a toujours respecté et dépassé les normes de sécurité établies par le gouvernement du Canada en matière de protection des systèmes informatisés. En 2013, le Gartner Group a évalué la sécurité de la TI actuelle de l'ARC par rapport aux pratiques exemplaires de l'industrie et aux organisations équivalentes, et a conclu que notre programme de sécurité de la TI se situe au-dessus de la moyenne parmi ses équivalents et qu'il est efficace et évolué.

Intégrité et sécurité

Les bases de notre régime fiscal – le fait que les contribuables déclarent volontairement des renseignements exacts, produisent leurs déclarations à temps et paient les montants dus – sont en grande partie soutenues par la confiance que les Canadiens nous ont accordée pour que nous menions nos activités avec intégrité. La protection de l'intégrité des programmes, des données et des systèmes de l'ARC incombe à tous les

employés de l'ARC et est intégrée à tous les aspects de la stratégie opérationnelle et de la prise de décision.

Dans le cadre de notre participation à Objectif 2020, les employés de l'ARC ont indiqué être fiers de la réputation de l'ARC et nous ont demandé d'en faire plus afin de faire mieux connaître leur engagement à l'égard du service et de l'intégrité. Par conséquent, nos plans d'action relatifs à Objectif 2020 comportent des stratégies visant à intensifier les communications à propos de l'intégrité des employés, de même que l'engagement d'ajouter des mesures liées aux valeurs et à l'éthique aux ententes de rendement des cadres pour 2014-2015.

En 2013-2014, nous avons entrepris un examen exhaustif de nos instruments de politique de sécurité qui orientent la protection des renseignements sur les contribuables et avons instauré de nouvelles mesures visant à renforcer nos processus, à mieux atténuer les risques possibles et à soutenir les employés dans l'exercice de leurs responsabilités.

Nous avons fait avancer plusieurs projets pluriannuels qui permettent d'améliorer la sécurité de notre TI. Notre projet de gestion de l'identité et de l'accès et notre projet de modernisation du Système national de piste de vérification contribuent chacun à protéger les données sur les contribuables et à prévenir les accès inappropriés. Nous avons aussi continué d'améliorer notre programme du renseignement d'entreprise et nos capacités d'exploration des données, qui contribuent à déceler le risque et l'inobservation. Notre travail lié au renseignement d'entreprise est présenté plus en détail à la page 73 du présent rapport.

Nous avons instauré un nouveau niveau d'enquête de sécurité comportant des vérifications supplémentaires dans le cas des titulaires ou des demandeurs de postes nécessitant un degré de confiance élevé du public. Nous avons créé un nouveau cours d'apprentissage électronique sur la sécurité et 15 vidéos d'« infocapsules sur la sécurité » à l'intention des employés, et avons organisé des activités éducatives dans le cadre de la Semaine de la sensibilisation à la sécurité du gouvernement.

Nous avons révisé notre Politique sur les conflits d'intérêts et ses instruments connexes, ajoutant un langage plus clair sur ce qui doit être divulgué tout en accroissant la rigueur entourant les divulgations, et ce, par la mise en œuvre d'un système de divulgation et d'évaluation électroniques. Nous avons aussi mis en œuvre un processus électronique relatif aux affectations présentant des conflits d'intérêts dans le but d'encourager la gestion uniforme et ponctuelle des

divulgations et de faciliter l'établissement de rapports de haut niveau.

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

La surveillance des questions liées à la protection des renseignements personnels dans l'ensemble de l'ARC a été renforcée par la nomination de la Chef de la protection des renseignements personnels (PRP). Le volume et la complexité des demandes au titre de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels continuent d'augmenter, et la Chef de la PRP surveillera la mise en œuvre de mesures visant à donner suite aux recommandations du Commissariat à l'information du Canada et du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

En 2013-2014, un plan d'action a été élaboré dans le but de faire en sorte que les obligations, les responsabilités et les activités liées à la protection des renseignements personnels soient renforcées et communiquées dans l'ensemble de l'ARC. La Chef de la PRP a été nommée présidente du Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP), qui coordonne les mesures prises à l'égard des nouveaux enjeux liés à l'AIPRP au sein de l'ARC.

Finances et administration

Les réalisations de l'ARC en 2013-2014 ont été accomplies dans le contexte d'une saine fonction de contrôleur où les décisions de la haute direction s'appuyaient sur une expertise financière et administrative exercée en temps opportun.

L'ARC dispose d'une structure de gouvernance et de responsabilisation bien établie consistant en une surveillance par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le Conseil de direction de l'ARC et le Bureau du vérificateur général du Canada.

La saine gestion financière continue d'être une priorité pour l'ARC. Le Commissaire et l'Administrateur supérieur des affaires financières (ASAF) ont mis en place des mesures qui soutiennent une intendance et une prise de décision saines dans tous les aspects de la gestion financière. Ces pratiques sont régulièrement examinées à l'interne et à l'externe et sont continuellement améliorées par souci d'efficacité et d'efficacité.

L'ARC dispose d'un Cadre de politique pour la gestion financière et les finances d'entreprise, lequel a été approuvé par son Conseil de direction. Dans le contexte de ce cadre, l'ASAF a surveillé l'élaboration et la tenue à jour d'un ensemble complet de politiques et de procédures à l'appui d'une saine intendance des fonds alloués à l'ARC et des fonds que l'ARC perçoit et administre au nom d'autres organisations.

La gestion efficace des ressources est un élément clé du succès de l'ARC pour ce qui est de la gestion de l'un des plus importants budgets du gouvernement du Canada. Cela est accompli grâce à l'engagement continu de l'ARC envers la mise en place d'une solide base de responsabilités et de contrôles financiers à l'égard de la planification et de la budgétisation, qui assurent que les ressources financières, y compris les investissements, sont appliquées de façon optimale et s'harmonisent avec l'orientation et les priorités stratégiques de l'organisation.

Chaque année, l'ARC prépare des états financiers, comme ceux figurant dans le présent rapport, qui sont vérifiés par le vérificateur général du Canada. Le Commissaire et l'ASAF attestent également, dans la Déclaration de la responsabilité de la direction concernant les états financiers annuels vérifiés, que nous avons mené une évaluation de l'efficacité de nos contrôles internes en matière de rapports financiers conformément à la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor. Le Bureau du vérificateur général du Canada vérifie périodiquement le segment de ces contrôles qui se rapporte aux programmes d'accords de perception fiscale provinciaux et territoriaux.

À l'aide du Cadre de surveillance du Conseil de direction, le Conseil de direction de l'ARC présente une évaluation annuelle de la gestion financière à l'ARC. Au cours de l'exercice écoulé, la gestion financière a de nouveau reçu la cote « Fort », ce qui témoigne de l'engagement continu du Commissaire et de l'ASAF à l'égard d'une saine gestion financière.

Comment nous assurons la confidentialité des renseignements sur les contribuables

Les Canadiens savent que leurs renseignements ne sont consultés ou divulgués que selon le principe du besoin de savoir, à des fins autorisées, et que ceux-ci sont traités avec le plus grand souci de sécurité. Un système rigoureux de freins et contrepoids fait que cette confiance est fondée.

- Nous gérons et surveillons les accès aux renseignements sur les contribuables afin de déceler toute opération suspecte dans nos systèmes et de prendre des mesures à cet égard.
- Nous séparons les tâches pour réduire le risque que le même employé sélectionne, traite et examine le dossier d'un contribuable en particulier.
- Nous ne permettons pas aux employés de servir, à titre professionnel, des personnes qu'ils connaissent personnellement.
- Nous exigeons des employés qu'ils examinent et reconnaissent, chaque année, leurs obligations conformément au Code de déontologie et de conduite et à la Politique sur les conflits d'intérêts. C'est une condition d'emploi. Les situations d'inconduite sont gérées de façon appropriée.
- Nous offrons un soutien à la formation et à la gestion afin que nos employés puissent continuer de prendre des décisions responsables et fondées sur l'intégrité à mesure que leur travail devient plus complexe.
- Notre chef de la protection des renseignements personnels, nommée en 2013, veille à ce que les responsabilités en matière de protection des renseignements personnels soient renforcées et comprises par tous nos employés.
- Nous nous assurons que nos services en ligne sont sécurisés et nous maintenons les plus hautes normes de protection et de surveillance.

Section 3 : Renseignements supplémentaires



Membres du Conseil de direction (de gauche à droite)

Rangée inférieure :

Margaret Melhorn, Andrew Treusch, Richard (Rick) Thorpe, Fauzia Lalani, Luce Samoisette

Rangée supérieure :

Gordon Gillis, Richard J. Daw, James R. Nininger, Myles Bourke, Gerard J. Fitzpatrick, Raymond Desrochers, Robert (Bob) M. Manning, Norman G. Halldorson

Gouvernance de l'Agence et Conseil de direction

Le Conseil de direction de l'ARC est composé de 15 administrateurs nommés par le gouverneur en conseil. Ils comprennent le président, le commissaire, un administrateur proposé par chaque province, un administrateur proposé par les territoires et deux administrateurs proposés par le gouvernement fédéral. Les membres du Conseil offrent des perspectives opérationnelles et communautaires diversifiées provenant des secteurs privé, public et sans but lucratif aux activités de l'ARC. Le Conseil est responsable de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'ARC et de la gestion de ses ressources, de ses biens, de ses services, de son personnel et des contrats. Il joue son rôle de supervision en collaboration avec la direction de l'ARC afin de s'assurer que l'ARC favorise une gestion et une prestation de services saines.

Priorités et réalisations du Conseil en 2013-2014

Le Conseil a appuyé l'ARC au cours de l'exercice visé par ce rapport et a continué d'assurer une surveillance dans tous les secteurs qui relèvent de sa compétence, conformément à ses priorités telles qu'elles sont énoncées dans le Plan d'entreprise 2013-2014 à 2015-2016 de l'ARC. Des détails concernant les réalisations du Conseil dans les secteurs prioritaires sont présentées ci-dessous.

La composition du Conseil a changé en 2013-2014. Le mandat de présidente de Mme Susan J. McArthur a pris fin le 3 août 2013. Mme Fauzia Lalani est devenue présidente intérimaire jusqu'à ce que M. Richard (Rick) Thorpe soit nommé président du Conseil le 3 octobre 2013. La membre ontarienne du Conseil, Mme Sylvie Tessier, l'a quitté. Des processus sont en cours en vue de la remplacer et de nommer un nouveau membre de la Colombie-Britannique qui occupera l'ancien poste du président.

Perspective stratégique

En 2013-2014, le Conseil a surveillé la gestion fiscale et l'administration des prestations de l'ARC tout en maintenant

son engagement à l'égard de l'objectif pangouvernemental consistant à optimiser les ressources. Chaque trimestre, le Conseil a reçu des mises à jour sur les mesures de rétablissement de l'équilibre budgétaire et de transformation et sur leur incidence sur la situation financière et les ressources humaines de l'ARC. Les membres du Conseil ont été tenus pleinement informés des défis associés à la mise en œuvre et de la meilleure façon d'atteindre les buts de l'ARC sans occasionner de retard et d'effet injustifiés sur les opérations et le service aux Canadiens. Le Conseil a constaté des progrès constants dans la mise en œuvre d'initiatives visant à réduire les coûts, à améliorer l'efficacité, à réduire la paperasse et à améliorer le service aux Canadiens.

Une activité clé du Conseil a consisté à orienter l'élaboration du Plan d'entreprise et à approuver sa version définitive. Les membres du Conseil ont convenu de simplifier les travaux liés au plan en utilisant une structure de base commune, fondée sur l'architecture des dépenses de l'ARC, pour l'établissement de ses rapports et ceux destinés au Conseil du Trésor.

De plus, en juin 2013, le Conseil a tenu une réunion de planification stratégique où les membres ont donné des conseils et une orientation à la haute direction sur la stratégie intégrée du service, de l'observation, de l'intégrité

et de la sécurité et sur le programme relatif aux petites et moyennes entreprises, en mettant l'accent sur la réduction de la paperasse.

Au cours de la réunion de planification stratégique, le greffier du Conseil privé a été invité à s'adresser aux membres du Conseil à propos d'Objectif 2020, le processus de renouvellement de la fonction publique et de mise en place de celle de demain. Tout au long de l'exercice 2013-2014, le Conseil a continué d'offrir une orientation et des conseils stratégiques à la haute direction à propos de ses efforts visant à améliorer la fonction publique, et il a surveillé la mobilisation des employés dans les secteurs concernés.

Dans le cadre de sa surveillance stratégique de l'ARC, le Conseil a contribué à l'évaluation du rendement du commissaire et de son entente de rendement, approuvant les secteurs relevant de sa surveillance. Il a aussi discuté des attentes de rendement d'autres membres clés de la haute direction, le but étant de veiller à ce qu'ils s'harmonisent avec les priorités et les objectifs du Conseil.

Service aux Canadiens

Tout au long de l'exercice 2013-2014, le Conseil a continué de se concentrer sur l'engagement de l'ARC consistant à améliorer continuellement le service aux Canadiens. La Feuille de route de l'ARC : Priorités actuelles pour le service, l'observation et l'intégrité, que le Conseil a approuvée en décembre 2013, énonçait clairement les objectifs de l'ARC : améliorer le service pour faciliter l'observation, s'assurer que tous les contribuables paient leur juste part et maintenir la confiance des Canadiens.

Le Conseil a surveillé l'évolution des services électroniques offerts par l'ARC et a souligné la nécessité continue de réduire la paperasse, ce dont l'ARC a discuté avec les petites et moyennes entreprises et leurs représentants au cours d'une série de consultations.

Les membres ont puisé dans leur expérience collective de la comptabilité, du droit et des affaires pour offrir à la direction une perspective externe des avantages et des défis possibles associés aux approches de l'ARC visant à améliorer le service et à réduire la paperasse. Tout au long de l'exercice, le Conseil a demandé et reçu des mises à jour à propos du service, y compris les réalisations concernant les services électroniques, et des initiatives de réduction de la paperasse.

Les membres ont également reçu des mises à jour sur les plaintes des contribuables et ont appuyé l'élaboration d'une analyse approfondie des tendances. D'autres comptes rendus importants dans lesquels il a été question du service comprennent les rapports sur les activités de l'ombudsman des contribuables et les mises à jour sur les progrès de l'ARC au chapitre de l'administration des renseignements personnels.

Gestion des personnes et des ressources humaines

En 2013-2014, le Conseil a assuré la surveillance de la planification de la gestion des personnes, puisqu'elle s'harmonisait plus étroitement avec les orientations pangouvernementales, et il a veillé à la rationalisation continue des processus des ressources humaines de l'ARC. Les membres du Conseil ont été informés des mesures de simplification, comme les outils de gestion des limitations fonctionnelles à l'intention des gestionnaires, un nouveau système national de gestion des demandes de service et la simplification de la gestion du rendement des cadres.

Au cours de l'exercice, l'une des priorités du Conseil a été de faire en sorte que l'ARC dispose d'un effectif approprié pour le milieu de travail moderne. Les membres ont orienté activement la planification de la relève des dirigeants de l'ARC. De plus, ils ont donné une orientation sur des initiatives en ressources humaines, y compris une approche robuste de recrutement et de maintien en poste visant à relever les défis en matière d'effectif de l'ARC, en tenant compte des données démographiques et des besoins opérationnels futurs.

En juin 2013 et en mars 2014, le Conseil a approuvé deux plans stratégiques de l'effectif, appuyant leurs objectifs consistant à maintenir la capacité de leadership, à répondre aux besoins opérationnels en évolution et à favoriser la santé et le bien-être des employés. On a montré au Conseil en quoi les priorités en matière de ressources humaines prévues dans Objectif 2020 étaient abordées, et celui-ci a approuvé des plans visant à examiner le système de compétences en vue de réduire la paperasse, d'améliorer davantage le processus de gestion du rendement et de simplifier la dotation.

Le Conseil a continué de surveiller la gestion du personnel au moyen de mises à jour et discussions trimestrielles, ainsi qu'en approuvant des modifications à la Politique sur les conditions d'emploi à l'ARC. Dans le contexte de son appui à



un milieu de travail équitable et sain, le Conseil a reçu des rapports prouvant l'engagement continu de l'ARC à l'égard de la santé et de la sécurité au travail, de l'équité en matière d'emploi et du respect des langues officielles.

Intégrité et sécurité

Le Conseil a continué de mettre l'accent sur les mesures visant à encourager et à favoriser l'intégrité et la sécurité à l'ARC; à prévenir, surveiller, déceler et gérer les atteintes à la sécurité; et à réduire le risque de fraude.

En 2013-2014, le Conseil a approuvé la version définitive du Cadre d'intégrité de l'ARC, un outil de référence à l'intention des employés et une déclaration de l'ARC à titre d'organisation fondée sur l'intégrité.

Le Conseil a également approuvé la version mise à jour de la Politique sur les conflits d'intérêts de l'ARC, un instrument de base du Cadre d'intégrité. La politique renforce l'intégrité à l'ARC en donnant une orientation claire relativement à la prévention, à la détermination et à la gestion des situations de conflits d'intérêts.

Parmi les autres mesures présentées au Conseil, on trouve une nouvelle méthode destinée à orienter l'application des mesures disciplinaires contre l'inconduite. Cette nouvelle orientation a aussi permis d'harmoniser les procédures disciplinaires de l'ARC avec le récent ajout à la **Charte des droits du contribuable** : « Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et de demander un examen officiel sans crainte de représailles ».

En ce qui concerne la sécurité des renseignements fiscaux et sur les prestations, le Conseil a surveillé les plans d'action découlant de la vérification, effectuée par le Commissariat à la protection de la vie privée, de l'administration des renseignements personnels, dont le rapport a été publié le 29 octobre 2013. Le Conseil a aussi donné une orientation sur l'évolution du Programme de sécurité de la technologie de l'information. Au cours de l'exercice, le Conseil a reçu deux mises à jour sous forme de renseignements sur les innovations en matière de sécurité et les initiatives en cours, en plus d'un aperçu des incidents. Un examen par un tiers mené à l'hiver 2013 a permis de conclure que l'ARC se classait au-dessus de la moyenne parmi ses équivalents dans ce domaine (y compris les institutions financières et les compagnies d'assurance).

Le Conseil a également appuyé la mise en œuvre d'un nouveau niveau d'enquête de sécurité sur le personnel appelé Cote de fiabilité plus. Il renforcera les enquêtes de sécurité sur les titulaires de postes de confiance précis à l'ARC en cernant les vulnérabilités éventuelles et les indicateurs possibles découlant de la situation financière d'un particulier, y compris l'observation fiscale.

De plus, le Conseil a approuvé la Charte de la vérification interne de l'ARC, qui est conforme aux exigences de l'Institut des vérificateurs internes. La charte avait été recommandée lors de l'examen par un tiers de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise, en 2012-2013.

Souplesse et durabilité de la technologie de l'information

Le Conseil a encouragé et appuyé les avancées de l'ARC en matière de technologie de l'information (TI), qui sont considérées comme essentielles à l'excellence du service et à la mise en œuvre des priorités pangouvernementales.

À cette fin, le Conseil a examiné et approuvé la version renouvelée de la Stratégie de la TI 2013-2014 à 2015-2016, qui s'harmonisait avec le Profil des risques de l'entreprise et avec les priorités du Plan d'entreprise et des orientations stratégiques de Vision 2020.

Le Conseil a aussi approuvé la Stratégie de sécurité de la TI de l'ARC 2013-2016, qui s'harmonisait avec la vision stratégique de l'ARC. La stratégie permet de veiller à la protection de la confidentialité, de l'intégrité et de l'accessibilité des renseignements sur les contribuables et des services électroniques connexes. Elle établit la façon dont l'ARC offrira des services de sécurité de la technologie de manière efficiente et utilisera de façon rentable des solutions qui dominent l'industrie.

En outre, le Conseil a surveillé les investissements de l'ARC dans la technologie de l'information et a continué d'encadrer la gestion de la relation avec Services partagés Canada (SPC). Les secteurs de surveillance comprenaient le Cadre d'évaluation de la relation entre SPC et l'ARC, ainsi qu'un protocole de fonctionnement et la gouvernance de la sécurité. Le Conseil a reçu des mises à jour régulières sur les initiatives de transformation pangouvernementales et de SPC.

L'une de ces initiatives importantes a été le Projet sur la co-occupation du centre de données. En juillet 2013, l'infrastructure de la technologie de l'information de SPC et les services associés de l'ARC et de l'Agence des services frontaliers du Canada ont déménagé du Centre de données Heron au nouveau Centre de données de l'Ouest du Québec de façon à répondre aux exigences à long terme relatives aux opérations, à la continuité des opérations, à la sécurité et à la croissance.

Optimisation des ressources

En 2013-2014, le Conseil s'est acquitté de ses responsabilités de surveillance concernant la gestion des ressources de l'ARC en s'assurant que les décisions d'investissement tenaient compte des priorités organisationnelles, que les projets approuvés étaient gérés de façon appropriée et que les contraintes de financement futures étaient cernées.

Le Conseil a reçu un compte rendu sur le Plan d'investissement stratégique 2013-2014 à 2022-2023 de l'ARC, qui constitue le plan d'investissement décennal pour le portefeuille des investissements dans de grands projets de l'ARC. Les membres du Conseil ont relevé la maturité et les progrès de l'approche de l'ARC concernant la planification des investissements.

Le Conseil a aussi reçu des rapports trimestriels sur la gestion des ressources concernant la situation financière de l'ARC, en plus de recevoir des mises à jour régulières du Bureau du vérificateur général. Celui-ci mène ses propres audits et examine les états annuels de l'ARC, qui sont ensuite présentés aux fins d'approbation par le Conseil.

Surveillance et gouvernance efficaces

En 2013-2014, le Conseil a continué de surveiller la gestion des risques de l'entreprise: il a approuvé le Plan de vérification et d'évaluation fondé sur les risques 2013-2016. Il a aussi reçu le premier rapport annuel du dirigeant principal de la vérification depuis la fusion de janvier 2013 de l'ancienne Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise et de l'ancienne Direction générale de la gestion des risques de l'entreprise, s'assurant que les fonctions de risque et de vérification interne maintenaient leur indépendance, veillant ainsi à leur fiabilité. Le Conseil a surveillé la gestion des risques de

l'entreprise à rendement élevé de l'ARC : il a étudié les résultats des évaluations des risques clés pour le Profil des risques de l'entreprise 2013-2014, ainsi que les réponses aux risques, la responsabilisation et les plans d'action.

De plus, le Conseil s'est servi (pour la troisième fois) d'une approche fondée sur les risques pour établir les priorités en matière d'évaluation et pour évaluer les processus, les pratiques et les résultats de la direction de l'ARC par l'intermédiaire du Cadre de surveillance du Conseil de direction.

Le Conseil joue un rôle de premier plan quant à l'approbation des politiques dans les secteurs qui relèvent de sa surveillance. En 2013-2014, il a approuvé un nouveau Cadre de la Politique sur la gestion de l'information et une version révisée de la Politique sur la gestion de l'information, de la Politique de gestion de projet et de la Politique de gestion des biens immobiliers.

Conclusion

Le Conseil croit avoir accompli ses objectifs stratégiques pour 2013-2014. Il est résolu à exécuter son mandat consistant à assurer une surveillance de l'organisation et de l'administration de l'ARC dans les secteurs qui relèvent de sa compétence. Tout au long de l'exercice 2013-2014, il a donné des conseils et une orientation à la haute direction. Le Conseil reconnaît aussi la collaboration et le soutien excellents qu'il a reçus du commissaire, de la haute direction et des employés de l'ARC.

Composition du Conseil

Voici les membres du Conseil au 31 mars 2014.

Richard (Rick) Thorpe, CPA, CMA, FCMA

Président, Conseil de direction
Penticton (Colombie-Britannique)

Myles Bourke, B.Comm., FCPA, FCA

Directeur d'entreprise
Lethbridge (Alberta)

Richard J. Daw, FCA, CMC

Directeur d'entreprise
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)

Raymond Desrochers, B.Comm., CA, EAF

Associé
BDO CANADA s.r.l. Comptables agréés et conseillers
Winnipeg (Manitoba)

Gerard J. Fitzpatrick, CPA, FCA, TEP

Associé
Fitzpatrick & Company Comptables agréés
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)

Gordon Gillis, B.A., LL.B.

Directeur d'entreprise
Eureka (Nouvelle-Écosse)

Norman G. Halldorson, B.Comm., CA, FCA

Directeur d'entreprise
Clavet (Saskatchewan)

Fauzia Lalani, P.Eng.

Directrice, Services logistiques
Suncor Energy Services Inc.
Calgary (Alberta)

Robert (Bob) Manning, B.B.A.

Associé
Owens MacFadyen Group
Saint John (Nouveau-Brunswick)

Margaret Melhorn, B.A., M.A.

Directrice d'entreprise
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)

James R. Nininger, B.Comm., M.B.A., Ph. D.

Directeur d'entreprise
Ottawa (Ontario)

Luce Samoisette, LL.M., M. Fisc, DDN, LL.B.

Rectrice
Université de Sherbrooke
Sherbrooke (Québec)

Andrew Treusch, B.A., M.A.

Commissaire
Agence du revenu du Canada
Ottawa (Ontario)

****Remarque : Au moment de rédiger ce rapport, des processus étaient en cours pour nommer de nouveaux administrateurs représentant la Colombie-Britannique et l'Ontario.****

Composition des comités et participation des administrateurs

Le Conseil de direction est appuyé par quatre comités qui effectuent une bonne partie de l'examen détaillé des points présentés au Conseil aux fins d'étude. Le tableau suivant présente les membres de chaque comité au cours de l'exercice, ainsi que la participation de chacun d'eux en 2012-2013.

Membres du Conseil	Conseil de direction (9 réunions) ¹	Comité de la vérification (5 réunions) ²	Comité de la gouvernance (3 réunions)	Comité des ressources humaines (4 réunions)	Comité des ressources (4 réunions)	Sous-comité du CSCD (3 réunions)
Membres du Conseil présents durant l'exercice						
Myles Bourke	8/9	5/5	3/3			
Richard J. Daw	8/9	4/5				
Raymond Desrochers	9/9		3/3			
Gerard J. Fitzpatrick	9/9	5/5				
Gordon Gillis	9/9		3/3	4/4		3/3
Norman G. Halldorson	9/9	5/5				3/3
Fauzia Lalani	7/7		1/2		3/3	1/1
Robert (Bob) Manning	8/9				4/4	
Margaret Melhorn	9/9			4/4	2/2	
James R. Nininger	7/9		3/3	4/4		3/3
Luce Samoisette	9/9			4/4		
Richard (Rick) Thorpe (administrateur représentant la C.-B.)	5/5				2/2	
Andrew Treusch	9/9	5/5	3/3	4/4	3/4	2/3
Membres qui se sont joints au Conseil au cours de l'exercice						
Fauzia Lalani (présidente intérimaire)	2/2	2/2		1/1	1/1	1/1
Richard (Rick) Thorpe (président du Conseil)	4/4	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2
Membres qui ont quitté le Conseil au cours de l'exercice						
Susan J. McArthur	3/3	1/1	1/1	1/1	1/1	
Sylvie Tessier	5/5		1/1		2/2	
Moyenne de participation par réunion	120/125=96 %	29/30=97 %	20/21=95 %	24/24=100 %	20/21=95 %	15/16=94 %

¹ Cela comprend toutes les réunions et les téléconférences du Conseil, ainsi que la réunion annuelle de planification stratégique.

² Les deux téléconférences sur les états financiers ont été simplifiées en une seule téléconférence du Comité de la vérification, suivie par une réunion du Conseil. Le commissaire et premier dirigeant a participé aux séances régulières à huis clos à titre d'observateur.

Traitement fixé par le gouverneur en conseil		
Fonction	Traitement annuel	Taux journalier
Président du Conseil	De 14 500 \$ à 17 100 \$	De 565 \$ à 665 \$
Président de comité	De 11 100 \$ à 13 000 \$	De 565 \$ à 665 \$
Administrateur	De 7 300 \$ à 8 600 \$	De 475 \$ à 550 \$
Source : www.appointments-nominations.gc.ca/index.asp?lang=fra ^v		

Faits saillants des états financiers

État condensé des résultats et de la situation financière nette de l'agence (non audité)

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2014

	Résultats attendus 2013-2014	Résultats réels 2013-2014	Résultats réels 2012-2013	Écart (résultats réels 2013-2014 moins résultats attendus 2013-2014)	Écart (résultats réels 2013-2014 moins résultats réels 2012-2013)
Total des charges	4 516 600 812	4 562 082 581	4 575 001 779	45 481 769	12 919 198
Total des revenus	516 965 608	493 500 773	496 744 600	(23 464 835)	(3 243 827)
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	3 999 635 204	4 068 581 808	4 078 257 179	68 946 604	(9 675 371)
Situation financière nette de l'agence	309 089 115	659 602 859	634 801 179	350 513 744	24 801 680

Le coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de l'ARC en 2013-2014 s'élevait à 4 068,6 millions de dollars, une diminution de 9,7 millions de dollars comparativement au coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de 4 078,3 millions de dollars en 2012-2013.

Les charges liées au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) constituent le coût principal de l'ARC, représentant 74 % des charges totales, alors que le 26 % de charges résiduelles consistent en divers autres coûts tels que les locaux, le matériel et les services de la technologie de l'information. L'augmentation des charges liées au personnel de 26,6 millions de dollars est surtout attribuable aux augmentations économiques annuelles de salaire et aux augmentations salariales conformément aux dispositions des conventions collectives, et aux augmentations liées aux indemnités de départ des employés contrebalancées par des dépenses de salaire moins élevées découlant d'une légère réduction de l'effectif et par une diminution des cotisations patronales aux régimes de soins de santé de soins dentaires.

Les charges non relatives au personnel ont diminué de 39,5 millions de dollars en 2013-2014. Cet écart découle principalement d'une diminution dans les achats et l'entretien du matériel informatique et des logiciels, à laquelle a contribué le transfert des responsabilités de la TI à SPC, une diminution des intérêts sur les obligations moyennes aux titres des prestations constituées et une diminution des dépenses d'affranchissement et de voyage.

État condensé de la situation financière (non audité)

Au 31 mars 2014

	2013-2014	2012-2013	Écart
Total des passifs nets	1 227 975 851	1 206 348 417	21 627 434
Total des actifs financiers nets	170 082 996	169 418 419	664 577
Dette nette de l'agence	1 057 892 855	1 036 929 997	20 962 858
Total des actifs non financiers	398 289 996	402 128 818	3 838 822
Situation financière nette de l'agence	659 602 859	634 801 179	24 801 680

L'augmentation de la situation financière nette de l'agence est principalement attribuable à une augmentation des salaires courus contrebalancée partiellement par une diminution des charges à payer et des indemnités de départ constituées des employés. Mis ensemble, les indemnités de congés de maladie et de départ aux employés représentent 66 % du passif total de l'ARC en 2013-2014.

Les actifs non financiers sont composés de 97 % d'immobilisations corporelles. L'ARC a géré un budget en capital de 110,0 millions de dollars pour l'exercice 2013-2014 (83,4 millions de dollars pour 2012-2013), dont 46,7 millions de dollars (36,9 millions de dollars en 2012-2013) demeurent disponibles pour une utilisation dans les années futures conformément à la stratégie de gestion des ressources pluriannuelle de l'ARC. Les investissements dans les logiciels développés à l'interne représentent une partie de plus en plus importante des investissements totaux de l'ARC dans la TI.

États financiers

Les États financiers vérifiés de l'ARC^{vi} peuvent être consultés sur le site de l'ARC.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Tous les tableaux électroniques de renseignement supplémentaires^{vii} qui figurent dans le *Rapport ministériel sur le rendement 2013-2014* peuvent être consultés sur le site de l'ARC.

- Stratégie de développement durable de l'ARC
- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- Vérifications internes et évaluations
- Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes
- Sources de revenus non fiscaux disponibles et de revenus non fiscaux non disponibles
- Renseignements sur les dépenses de projets
- Rapport sur les frais d'utilisation

Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée *Dépenses fiscales et évaluations*^{viii}. Les mesures fiscales présentées dans ladite publication relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Normes de service

La confiance des Canadiens à l'égard de l'intégrité du régime fiscal est essentielle au succès de l'ARC. En atteignant nos normes de service, nous démontrons que nous sommes réceptifs aux besoins des contribuables et des bénéficiaires de prestations. Nos normes de service informent les citoyens du niveau de rendement auquel ils peuvent raisonnablement s'attendre de l'ARC en temps normal. Nous examinons nos normes et nos objectifs chaque année, et les mettons à jour au besoin.

Nouvelles normes de service en 2012-2013

Nous avons instauré trois nouvelles normes de service :

- Organismes de bienfaisance – demandes de renseignements écrites – régulières;
- Organismes de bienfaisance – demandes de renseignements écrites – complexes;
- Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – papier;
- Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – électronique.

Modification de normes de service en 2013-2014

Nous avons modifié deux normes de service.

- La norme relative au traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'œuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien était dans un délai de 90 jours civils 95 % du temps. En raison de notre efficience accrue au chapitre du traitement de ces déclarations, nous avons amélioré la norme de service en réduisant le délai de cotisation, qui est passé de 90 à 60 jours civils.
- Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2, y compris les déclarations sur papier et électroniques. Nous avons créé deux normes de service distinctes en 2013-2014, soit l'une pour les déclarations électroniques et l'autre pour les déclarations sur papier. Nous établirons des cotisations à l'égard des déclarations de revenus des sociétés T2 produites par voie électronique dans un délai de 45 jours civils ou moins et à l'égard des déclarations T2 produites sur papier dans un délai de 90 jours civils ou moins.

Résultats de nos normes de service

Service	Normes	Objectifs	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Aide aux contribuables et aux entreprises					
Demandes de renseignements des particuliers – Niveau du service téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	80,1 %	82 %	80 %
Demandes de renseignements des entreprises – Niveau du service téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	81,2 %	82 %	81 %
Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes de renseignements par téléphone	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	88 %	97 %	95 %
Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes écrites	Répondre aux demandes écrites de décisions et d'interprétations relatives à la TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande. Cela exclut les décisions et les interprétations très techniques, créant un précédent ou établissant une politique	80 %	41,9 %	81 %	74 % ¹
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	84,1 %	86,3 %	85,1 %
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement simple	Répondre à la réception d'une demande simple bien remplie, selon les normes établies dans un délai de deux mois	80 %	86 %	94,5 %	90,9 %
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement régulière	Répondre à la réception d'une demande régulière bien remplie, selon les normes établies dans un délai de six mois	80 %	91,3 %	97,5 %	99 %
Organismes de bienfaisance – Demandes écrites courantes	Examiner et répondre aux demandes courantes dans un délai de 30 jours civils ou moins suivant la réception de la demande	80 %	S.O. ²	S.O. ²	79,8 %
Organismes de bienfaisance – Demandes écrites complexes	Examiner et répondre aux demandes écrites complexes dans un délai de 75 jours civils ou moins suivant la réception de la demande	80 %	S.O. ²	S.O. ²	55 %
Communication aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt	Envoyer aux contribuables les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans un délai de 90 jours civils, en moyenne, suivant la réception de tous les renseignements essentiels	85 %	S.O. ³	74 %	75 % ⁴

Service	Normes	Objectifs	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Communication aux contribuables des interprétations techniques	Envoyer les interprétations techniques aux contribuables dans un délai de 90 jours civils, en moyenne, suivant la réception d'une demande	85 %	S.O. ³	83 %	87 %
Rapports d'évaluation actuarielle	Examiner les rapports d'évaluation actuarielle dans un délai de neuf mois et de fournir une approbation écrite des cotisations d'employeur recommandées	80 %	50,7 %	52 %	71 %
Modifications aux régimes de pension agréés	Examiner les modifications aux régimes de pension en ce qui a trait à l'observation de la Loi de l'impôt sur le revenu dans un délai de neuf mois	80 %	78,7 %	81 %	82 %
Demandes d'agrément des régimes de pension	Effectuer un examen complet et de fournir une réponse aux demandes d'agrément des régimes de pension dans un délai de 180 jours civils	85 %	83,9 %	90 %	89 %
Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites	Répondre aux demandes de renseignements écrites dans un délai de 60 jours civils	80 %	88,3 %	98 %	89 %
Régimes de participation différée aux bénéfices – demandes de modification ou de cessation	Examiner les demandes de modification et de cessation de régimes dans un délai de 270 jours	80 %	93,7 %	97 %	92 %
Régimes de participation différée aux bénéfices – demandes d'agrément	Examiner les demandes d'agrément des nouveaux régimes de participation différée aux bénéfices dans un délai de 180 jours	80 %	98,1 %	100 %	98 %
Régimes d'épargne-études (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes types d'épargne-études dans un délai de 60 jours civils	85 %	97,5 %	91 %	92 %
Fonds de revenu de retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes d'épargne-retraite et des fonds de revenu de retraite dans un délai de 60 jours civils	80 %	96,2 %	99 %	99 %
Régimes d'épargne-retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes d'épargne-retraite et des fonds de revenu de retraite dans un délai de 60 jours civils	80 %	94,4 %	96 %	99 %
Cotisations des déclarations et traitement des paiements					
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (IMPÔTEL et IMPÔTNET)	Traiter les déclarations T1 produites IMPÔTEL ou IMPÔTNET dans un délai moyen de deux semaines suivant leur réception	100 %	1,6 semaines	1,6 semaines	1,6 semaines

Service	Normes	Objectifs	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (papier)	Traiter une déclaration T1 imprimée et d'envoyer par la poste l'avis de cotisation et le remboursement, s'il y a lieu, dans un délai moyen de quatre à six semaines	100 %	3,9 semaines	4,3 semaines	5 semaines
Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1) par Internet	Effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de deux semaines lorsque le contribuable a fourni tous les renseignements nécessaires	100 %	1,8 semaines	2 semaines	1,6 semaines
Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1)	Effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de huit semaines lorsque le contribuable a fourni tous les renseignements nécessaires	100 %	7 semaines	7 semaines	7 semaines
Traitement des déclarations des fiduciaires (T3)	Traiter les déclarations T3 dans un délai de quatre mois	95 %	98,7 %	98,7 %	99,3 %
Traitement des déclarations de revenus des sociétés (T2) – Internet	Traiter les déclarations T2 par internet dans un délai de 45 jours civils	90 %	S.O. ²	S.O. ²	97,1 %
Traitement des déclarations de revenus des sociétés (T2) – Papier	Traiter les déclarations T2 par internet dans un délai de 90 jours civils	90 %	S.O. ²	S.O. ²	91,4 %
Traitement des déclarations de TPS/TVH	Traiter les déclarations de TPS/TVH dans un délai de 30 jours civils suivant leur réception	95 %	91 %	93,8 %	96,5 %
Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'oeuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	Établir la cotisation liée aux déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des produits du bois d'oeuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 60 jours civils suivant leur réception	95 %	S.O. ³	S.O. ³	97,2 %
Observation en matière de déclaration					
Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits remboursables	Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 120 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables	90 %	96,5 %	96 %	96 %
Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits non remboursables	Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables	90 %	96,7 %	96 %	96 %

Service	Normes	Objectifs	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits remboursables – rajustements demandés par les demandeurs	Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 240 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables liés aux redressements demandés aux déclarations de revenus déjà produites	90 %	95,1 %	95 %	96 %
Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits non remboursables – rajustements demandés par les demandeurs	Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables liés aux redressements demandés aux déclarations de revenus déjà produites	90 %	94,5 %	94 %	93 %
Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables non vérifiées	Examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne dans les 60 jours civils à compter de la date de réception si aucune vérification n'est entreprise	90 %	79 %	90,5 %	96 %
Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables vérifiées	Examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne dans les 120 jours civils suivant la date de réception si une vérification est entreprise	90 %	95,9 %	96,2 %	96 %
Appels					
Lettre de premier contact pour les différends	Envoyer au contribuable un accusé de réception de l'avis de différend dans un délai de 30 jours civils suivant sa réception	85 %	S.O. ⁵	84 % ⁵	85,2 %

Service	Normes	Objectifs	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Plaintes liées au service - Accusé de réception dans les deux jours	Envoyer un accusé de réception d'une plainte dans un délai de deux jours ouvrables	80 %	97,2 %	92 %	85,8 %
Plaintes liées au service - Résolution dans les 30 jours	Résoudre la plainte dans un délai de 30 jours ouvrables	80 %	94,5 %	94,3 %	95,3 %
Programme de solution de problèmes – Accusé de réception	Envoyer un accusé de réception d'un problème dans les deux jours ouvrables	95 %	97,6 %	98,2 %	98,3 %
Programme de solution de problèmes – Résolution	Résoudre le problème dans un délai de 15 jours ouvrables. Si ce n'est pas possible, par exemple si un cas est complexe, nous communiquerons avec le client à l'intérieur de ce délai pour lui donner une date de résolution anticipée	95 %	97,5 %	98,2 %	98,2 %
Programmes des prestations					
Demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants – Niveau de service téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	75 %	76 %	78 %	75 %
Niveau de service téléphonique des demandes de renseignements sur le crédit de taxe pour la TPS/TVH	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	75 %	76,6 %	77 %	75 %
Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Rapidité d'exécution	Faire parvenir un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours civils	98 %	99 %	99,8 %	99,5 %
Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Exactitude	Traiter avec exactitude le paiement et l'avis appropriés, ainsi que, s'il y a lieu, d'envoyer au contribuable une lettre lui demandant des renseignements supplémentaires	98 %	97,5 %	98,7 %	99 %
Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité d'exécution	Répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels dans un délai de 80 jours civils	98 %	98,1 %	98 %	99,1 %
Réponse aux demandes des renseignements sur les prestations et les crédits – Exactitude	Répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels, avec les renseignements adéquats, et de traiter avec exactitude les renseignements des nouveaux bénéficiaires, y compris l'envoi d'un paiement, d'un avis ou d'une lettre	98 %	98,8 %	98,1 %	98 %

Service	Normes	Objectifs	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Validation et observation – Résultats de l'examen	Informar les contribuables du résultat de notre examen dans un délai de 45 jours suivant la réception des renseignements demandés	90 %	98,5 %	99 %	98,9 %
Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – électronique	Notre objectif consiste à traiter une demande électronique d'autorisation ou d'annulation d'un représentant en cinq jours ouvrables ou moins suivant la réception par l'ARC, pourvu que la demande est complète	90 %	S.O. ²	S.O. ²	99,4 %
Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – papier	Notre objectif consiste à traiter une demande en format papier d'autorisation ou d'annulation d'un représentant en 20 jours ouvrables ou moins suivant la réception par l'ARC, pourvu que la demande est complète	90 %	S.O. ²	S.O. ²	96,1 %
Services internes					
Demandes de données statistiques sur l'impôt de la part des contribuables	Répondre aux demandes de données statistiques de la part des contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils	100 %	17 jours	14 jours	11 jours

Les normes de service exprimées en termes de jours font référence aux jours civils, sauf indication contraire.

¹ Certaines ressources sont détournées de la fourniture de décisions pour former le nouveau personnel technique et élaborer de nouvelles initiatives (p. ex. les folios).

² La norme de service a été instaurée en 2013-2014. Aucuns résultats d'exercices antérieurs ne sont disponibles.

³ La norme de service a été révisée en 2013-2014. Aucuns résultats d'exercices antérieurs ne sont disponibles.

⁴ Les résultats se sont améliorés (de 71 % au début de décembre à 74 % à la fin de mars) lorsque les ressources ont été réaffectées et que des stratégies de gestion de l'inventaire ont été mises en œuvre.

⁵ Cette mesure a été révisée, afin de communiquer de façon plus exacte les résultats, en calculant le délai entre l'envoi et la réception de la lettre de premier contact, au lieu de mesurer le rendement une fois que le dossier a été fermé. Cela a une incidence sur la comparabilité des données avec les résultats des années antérieures.

Nouvelles normes de service en 2014-2015

Nous instaurerons une nouvelle norme de service pour le Bureau d'aide des services électroniques. Nous répondrons aux appels en attente dans un délai de deux minutes 80 % du temps. Cette norme de service est fondée sur les normes téléphoniques existantes de l'ARC pour les secteurs suivants :

- les demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers et des fiduciaires;
- les demandes de renseignements des entreprises;
- les demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants;
- les demandes de renseignements sur le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH).

Plans d'action détaillés pour la gestion des créances fiscales

Ces plans d'action font le suivi des mesures en vue de répondre aux recommandations du Comité permanent des comptes publics (CPCP) et du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) concernant la façon dont l'ARC recouvre les créances fiscales.

Gestion du risque		
La stratégie de l'ARC visant à améliorer la gestion du risque dans son programme de recouvrement répond à la recommandation du BVG (8.52) ainsi formulée : « L'Agence du revenu du Canada devrait mettre sur pied un système automatisé de cotation du risque que présentent les créances fiscales plus exhaustives, mettre sans cesse à jour les cotes de risque et les utiliser pour établir l'ordre de priorité de la charge de travail dans tout le processus des recouvrements. » Référence no 2 du CPCP		
Engagements particuliers et résultats escomptés	Date limite	État d'avancement
Des cotes de risque pleinement opérationnelles sont prévues pour les programmes visant la TPS/TVH.	2014	Les modèles d'exploration des données pour les programmes de la TPS/TVH ont été automatisés et déployés.
Établissement des rapports sur le rendement		
La stratégie de l'ARC visant à améliorer la façon dont elle établit les rapports sur le rendement pour son programme de recouvrement répond à la recommandation du BVG (8.41) ainsi formulée : « L'Agence du revenu du Canada devrait améliorer considérablement son information de gestion pour la rendre complète et exhaustive. Elle devrait mettre au point des techniques et des sources d'information fiables afin de déterminer régulièrement les résultats de ses efforts de recouvrement et fonder sur cette information les décisions qu'elle prend au sujet de chacun de ses principaux modes et de ses principales mesures de recouvrement. » Référence no 5 du CPCP		
Engagements particuliers et résultats escomptés	Date limite	État d'avancement
La mise en oeuvre progressive des outils d'établissement de rapports sur le rendement pour tous les secteurs importants des recettes des entreprises.	2014	La solution d'établissement de rapports sur le rendement pour les recouvrements T1 a été déployée en juin 2012. Les travaux d'élaboration d'une solution semblable sont en cours dans d'autres secteurs d'activité principaux.
Recherche sur la gestion des créances		
La stratégie de l'ARC visant à améliorer la recherche sur la gestion des créances répond à la recommandation du BVG (8.28) ainsi formulée : « L'Agence du revenu du Canada devrait déterminer les données dont elle a besoin pour analyser la composition de ses créances fiscales, les recueillir et élaborer de meilleures stratégies de recouvrement. » (en prenant en compte différents facteurs, y compris les fluctuations du cycle économique) Référence n° 4 du CPCP		
Engagements particuliers et résultats escomptés	Date limite	État d'avancement
Recherche sur les indicateurs économiques : élaborer une méthode de recherche et mener une étude	En cours	En 2013-2014, le personnel chargé de la recherche sur la gestion des créances : <ul style="list-style-type: none"> • a achevé une première étude et a continué de se pencher sur la population des employeurs; • a poursuivi son travail lié à la source et à la disposition de la TPS/TVH; • a élaboré un premier modèle de prévision du niveau des créances fiscales; • a poursuivi son travail lié à l'analyse des tendances, a conçu des échantillons et a préparé des rapports sur les constatations pour diverses initiatives de programme.

Programmes de prestation et services liés aux prestations exécutés par l'Agence du revenu du Canada

Six programmes de prestations fédéraux	
Prestation fiscale canadienne pour enfants	Crédit d'impôt pour personnes handicapées
Allocations spéciales pour enfants	Prestation universelle pour la garde d'enfants
Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée	Versements anticipés de la prestation fiscale pour le revenu de travail

Vingt-huit programmes de prestations continues pour les provinces et les territoires			
	1 ^{re} année		1 ^{re} année
Prestation familiale de la Colombie-Britannique	1996	Prestation aux aînés de Terre-Neuve-et-Labrador	1999
Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	1997	Crédit pour la taxe aux résidents à faible revenu de la Saskatchewan	2000
Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick	1997	Terre-Neuve-et-Labrador – Supplément à la nutrition mères-bébés	2001
Supplément au revenu gagné du Nouveau-Brunswick	1997	Prestation ontarienne pour enfants	2007
Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador	1997	Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	2008
Supplément au revenu gagné de la Colombie-Britannique	1998	Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	2009
Prestation pour enfants de la Saskatchewan	1998	Crédit de la taxe de vente de l'Ontario	2010
Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest	1998	Crédit pour la taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique	2010
Territoires du Nord-Ouest – Supplément pour travailleurs territoriaux	1998	Crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable	2010
Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse	1998	Crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers	2011
Prestation pour enfants du Yukon	1999	Crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario	2011
Prestation pour enfants du Nunavut	1999	Nouveau-Brunswick – supplément scolaire	2012
Supplément pour travailleurs territoriaux du Nunavut	1999	Prestation trillium de l'Ontario	2012
Prestation pour enfants de Terre-Neuve-et-Labrador	1999	Crédit pour la taxe de vente de l'Île-du-Prince-Édouard	2013

Dix programmes de paiements uniques			
	1 ^{re} année		1 ^{re} année
Programme d'allocation pour frais de chauffage (fédéral)	2000	Programme de prestation pour les coûts de l'énergie (fédéral)	2005
Remboursement des coûts de l'énergie de la Colombie-Britannique	2001	Remise sur les ressources de l'Alberta de 2005	2005
Remboursement de la taxe sur l'énergie de l'Alberta	2001	Programme ontarien d'aide pour les factures d'électricité résidentielle	2006
Dividende des contribuables de l'Ontario	2001	Programme de dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique	2008
Remboursement aux contribuables de la Nouvelle-Écosse	2003	Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario	2010

Quatre-vingt-huit services d'échange et de transfert de données	
Cinquante-quatre échanges de données de vérification du revenu avec les provinces à l'appui des programmes	Dix échanges de données pour le supplément de la prestation nationale pour enfants avec les provinces et territoires afin de faciliter le calcul de l'aide sociale
Cinq transferts de données avec les provinces pour appuyer les prestations complémentaires pour les programmes de prestations pour enfants administrés par l'ARC	Deux transferts de données concernant l'information sur le revenu et les enfants à l'appui de l'administration du programme de supplément du revenu de l'Ontario pour les familles travailleuses ayant des frais de garde et du programme de prestations familiales du Québec
Huit échanges et transferts de données afin d'appuyer le nouveau programme d'assurance-médicaments de la Nouvelle-Écosse, le crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique, la subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario, le crédit de la taxe de vente de l'Ontario, le crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers, le crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario, la prestation trillium de l'Ontario et le crédit pour la taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique, et afin d'aider le ministère du Revenu du Québec dans l'administration de la Loi sur les impôts du Québec	Neuf échanges et transferts de données pour soutenir l'administration fédérale du supplément familial à l'assurance-emploi, du supplément de revenu garanti, du bon d'études canadien, de la subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire, du régime enregistré d'épargne-invalidité, de la subvention canadienne pour l'épargne-invalidité et de la sécurité de la vieillesse

Section 4 : Coordonnées de l'organisation

Structure organisationnelle



L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay
Ministre du Revenu national

La ministre est responsable de l'Agence du revenu du Canada.



Richard (Rick) Thorpe
Président, Conseil de direction

Le Conseil a la responsabilité de superviser l'organisation et l'administration de l'ARC ainsi que la gestion de ses ressources, de ses biens, de son personnel et de ses contrats.



Andrew Treusch
Commissaire de l'Agence du revenu du Canada

Le commissaire est le premier dirigeant de l'ARC; à ce titre, il en assure la gestion et la direction quotidienne.

Anne-Marie Lévesque Sous-commissaire Appels	Peter Estey Sous-commissaire Atlantique	Brian Philbin Sous-commissaire et dirigeant principal de la vérification Vérification, évaluation et risques
Frank Vermaeten Sous-commissaire Services de cotisation et de prestations	Vince Pranjivan Sous-commissaire Ontario	Roch Huppé Sous-commissaire et administrateur supérieur des affaires financières Finances et administration
Richard Montroy Sous-commissaire Programmes d'observation	Maureen Phelan Sous-commissaire Pacifique	Diane Lorenzato Sous-commissaire Ressources humaines
Rick Stewart Sous-commissaire Politique législative et affaires réglementaires	Cheryl Bartell Sous-commissaire Prairies	John Messina Sous-commissaire et dirigeant principal de l'information Informatique
Michael Snaauw Sous-commissaire Services aux contribuables et gestion des créances	Gabriel Caponi Sous-commissaire Québec	Micheline Van-Erum Sous-procureure générale adjointe Services juridiques
		Susan Gardner-Barclay Sous-commissaire et chef de la protection des renseignements personnels Affaires publiques
		Catherine Bennett Sous-commissaire Stratégie et intégration

En date d'octobre 2014

Siège social

Édifice Connaught

555, avenue MacKenzie, 7^e étage

Ottawa ON K1A 0L5

Téléphone : 613-957-3688

Télécopieur : 613-952-1547

Site Web : www.cra-arc.gc.ca^{ix}

YouTube : www.youtube.com/canrevagency^x

Twitter : www.twitter.com/canrevagency^{xi}

RSS : www.cra-arc.gc.ca/esrvc-srvce/rss/menu-fra.html^{xii}

Annexe : Définitions

Architecture d'alignement des programmes : Inventaire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les résultats stratégiques auxquels ces programmes contribuent.

Cadre pangouvernemental : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

Cible : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

Crédit : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

Dépenses budgétaires : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et les paiements à des sociétés d'État.

Dépenses non budgétaires : Recettes et dépenses nettes liées aux prêts, aux placements et aux avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

Dépenses prévues : En ce qui a trait au Rapport sur les plans et priorités (RPP) et au Rapport ministériel sur le rendement (RMR), les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1^{er} février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le Budget principal des dépenses. Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

Équivalent temps plein : Indicateur de la mesure dans laquelle un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé selon un taux d'heures de travail assignées en relation aux heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

Indicateur de rendement : Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

Plan : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

Priorité : Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

Programme : Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

Programme temporaire : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

Rapport ministériel sur le rendement : Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le Rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

Rapport sur les plans et les priorités : Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement chaque printemps.

Production de rapports sur le rendement : Processus de communication de renseignements sur le rendement fondés sur des données probantes. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

Rendement : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation prévoyait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

Résultat : Conséquence externe attribuable en partie à une organisation, à une politique, à un programme ou à une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

Résultat stratégique : Avantage durable à long terme pour la population canadienne qui découle du mandat, de la vision et des fonctions de base d'une organisation.

Résultats du gouvernement du Canada : Ensemble de 16 objectifs de haut niveau établis pour l'ensemble du gouvernement et regroupés selon 4 secteurs de dépenses : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin de document

- i. Droits d'auteur, www.cra-arc.gc.ca/cpyrght-fra.html
- ii. Cadre pangouvernemental, www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx
- iii. Les Comptes publics du Canada, www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html
- iv. Réduction de la paperasse à l'Agence du revenu du Canada, www.cra-arc.gc.ca/gncy/rdtprdctn/menu-fra.html
- v. Nominations par le gouverneur en conseil, www.appointments-nominations.gc.ca/index.asp?lang=fra
- vi. Les États financiers de l'Agence du revenu du Canada, www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html
- vii. Les tableaux électroniques de renseignement supplémentaires de l'Agence du revenu du Canada, www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html
- viii. Dépenses fiscales et évaluations, www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp
- ix. Le site web de l'Agence du revenu du Canada, www.cra-arc.gc.ca/
- x. YouTube de l'Agence du revenu du Canada, www.youtube.com/canrevagency
- xi. Twitter de l'Agence du revenu du Canada, www.twitter.com/canrevagency
- xii. Fils RSS de l'Agence du revenu du Canada, www.cra-arc.gc.ca/esrvc-srvce/rss/menu-fra.html